



FUNDAÇÃO AGA KHAN
Portugal



Diagnósticos participativos Apresentação do Guia de Apoio à Implementação

Alavancar um processo de mudança comunitária, num dado território, começa por compreender o mesmo, em todas as suas dimensões.

Para tal, é determinante conhecer os agentes que o habitam e que o tornam vivo e dinâmico: as pessoas, com as suas necessidades, motivações e aspirações, e as organizações, através do trabalho que desenvolvem e do que ambicionam para o território.

Assim, o K'CIDADE – Programa de Desenvolvimento Comunitário Urbano, da Fundação Aga Khan Portugal, tem vindo a promover a realização de Diagnósticos Participativos (DPs), nos territórios onde tem intervenção. Face à importância dos DPs e dos resultados obtidos, entendeu a Fundação publicar um guia de apoio à implementação dos DPs, procurando fornecer orientações, para que outros possam adotar esta metodologia nas suas intervenções.

O DP é um processo assente na participação da comunidade, criando as condições para que moradores e organizações expressem e partilhem os desafios que enfrentam, as suas condições de vida, bem como as suas perceções sobre as características do bairro, refletindo e analisando necessidades e problemas, recursos e oportunidades. O DP é, também, uma forma de convocar as pessoas para a ação coletiva, garantindo uma maior adequação dos projetos e soluções que venham a ser desenhados, em resposta aos desafios expressos.

O que é este guia de apoio à implementação de DPs?

É um recurso técnico e pedagógico, com a função de apoiar a realização de DPs. É, essencialmente, um recurso para praticantes.

Da autoria da Fundação Aga Khan Portugal, este recurso resulta de doze anos de prática metodológica, na área metropolitana de Lisboa, em contextos urbanos (Lisboa, Sintra, Amadora e Cascais), onde persistem bolsas de exclusão e pobreza.

Foi construído a partir de uma dinâmica participativa que envolveu um conjunto de técnicos de diferentes equipas da Fundação, com experiência de DP, que colaboraram na reflexão sobre práticas e aprendizagens e na recolha e sistematização da informação.

Como é constituído?

Este recurso é composto por três componentes principais: a brochura que descreve os DPs, o seu valor acrescentado, formas de implementação, desafios e resultados; quatro casos práticos, contendo exemplos de aplicação em diferentes territórios e materiais de apoio à sua implementação (roteiro, bibliografia e fichas de apoio, sobre técnicas usadas).

Estes materiais visam facilitar o desempenho das ações inerentes à dinamização do DP, de forma autónoma e com garantia de um processo participativo. Constituem apenas uma base de trabalho, podendo ser adaptados às necessidades dos utilizadores.

O DP é o primeiro passo para comprometer as pessoas com a mudança que elas próprias levarão a cabo.

Qual a sua utilidade?

Este guia visa inspirar e fornecer orientações gerais para a implementação de processos de DP em contextos urbanos e como forma de alavancagem de uma estratégia de animação territorial, percorrendo os aspetos fundamentais do processo, as questões chave em cada fase e fornecendo pistas e sugestões de atuação.

Serve para sensibilizar, orientar e formar decisores, técnicos e dirigentes organizacionais, para a importância de suscitar diferentes olhares sobre um território (ou sobre uma problemática específica), chamando as pessoas, grupos informais e organizações em presença, a partilharem as suas perspetivas sobre os problemas e recursos, bem como a participarem na construção de soluções.

O DP é uma etapa chave do processo de mudança contínua para a existência de comunidades dinâmicas, saudáveis e plurais.

Que mais valias pode trazer?

Pelo conhecimento que gera, o DP potencia a criação de espaços de participação e de colaboração, reforçando o conhecimento mútuo e a relação positiva entre diferentes atores (moradores, grupos informais, organizações), bem como a expressão e concertação de diferentes interesses.

Proporciona uma base sólida para a criação de um plano conjunto de trabalho e de uma estratégia concertada para o território. Potencia sinergias e articulação entre projetos, recursos e esforços, no sentido de criar soluções inovadoras e uma maior adequação das respostas.

A quem se dirige?

- as organizações interessadas em alavancar lógicas de desenvolvimento local e de animação territorial baseadas nos valores da participação e do *empowerment* (Câmaras Municipais, Fundações e outras entidades financiadoras, operadores de políticas públicas, entre outras);
- os técnicos de organizações públicas e privadas locais (juntas de freguesia, centros de saúde, escolas, associações, etc.);
- professores, investigadores e alunos, em particular, da área das ciências sociais;
- a todas as pessoas interessadas na área do desenvolvimento comunitário.

Quer descobrir e explorar mais?
Quer experimentar este processo?
Este guia é para si.

PARA MAIS INFORMAÇÕES

Fundação Aga Khan Portugal

Rua de S. Domingos 58, 1200-836 Lisboa

Tel.: +351 21 394 9110

e-mail akfportugal@akdn.org

web: www.akdn.org

plataforma <http://moodle.akfportugal.com>

©AKDN, fevereiro 2017.

As informações deste material podem ser reproduzidas, mediante comunicação à Fundação Aga Khan Portugal, AKDN.



FUNDAÇÃO AGA KHAN
Portugal



Diagnósticos participativos

Auscultar, descobrir e ativar as comunidades

Imagine um bairro onde todos se sentam à mesma mesa para identificar, em conjunto, soluções para os problemas que afetam a sua qualidade de vida. Esta é a realidade dos Diagnósticos Participativos. Venha descobri-los connosco!

Quando os membros de uma comunidade expressam os problemas que a afetam, os recursos com que contam e as potencialidades que existem localmente, o conhecimento coletivo assim gerado constitui uma boa base para elaborar um plano de ação ou projeto local que responda aos desafios que a comunidade enfrenta, conduzindo-a à mudança ambicionada.



Foto 1: conversas de rua com moradores: um jovem expressa à equipa a sua opinião sobre o que poderia ser melhorado no bairro, Porto Salvo, 2015.



Foto 2: sessão de diagnóstico na Associação Moínho das Rolas: as crianças escrevem sobre o que gostariam que existisse no bairro, Porto Salvo, 2015.

1. Conhecer um território

Intervir num dado território e alavancar a mudança comunitária começa pelo conhecimento desse território em todas as suas dimensões: o seu contexto político, económico e social, os problemas e necessidades, suas causas e consequências, as potencialidades, recursos existentes e acessibilidades. Mas é, sobretudo, importante conhecer as diferentes perspetivas dos agentes que o habitam e que o tornam vivo e dinâmico: as pessoas, as suas necessidades, motivações, sonhos e aspirações, individuais e coletivas, bem como, as organizações, o trabalho que desenvolvem, as dificuldades que sentem e o que ambicionam para o território.

Com este objetivo, o K’CIDADE, um Programa de Desenvolvimento Comunitário Urbano da Fundação Aga Khan Portugal, tem aplicado e desenvolvido a metodologia dos diagnósticos participativos (DPs) auscultando as diferentes formas de pensar e sentir a comunidade, pelos atores em presença, procurando a participação e envolvimento ativo de todos.

O DP pode ser utilizado em diferentes momentos da intervenção: na fase inicial, com o propósito de auscultar, descobrir e aprofundar o conhecimento do território — ver casos práticos (CPs) 1, 2 e 3 — ou durante a intervenção, sempre que se quei-

ra envolver a comunidade na reflexão sobre uma questão ou desafio que enfrenta e para o qual se pretende encontrar uma solução (ver CP 4). Em ambos os casos, trata-se de construir e partilhar o conhecimento a partir da voz e da perspetiva das pessoas que ali vivem ou trabalham, de convocar e ativar comunidades diversas e plurais para a reflexão e para serem parte da solução, coconstruindo as bases da intervenção.

O diagnóstico participativo tem subjacente a mobilização da comunidade para a reflexão e para a ação, tornando-se parte da solução.

2. O que é um Diagnóstico Participativo

É um processo que cria condições para a participação da comunidade, compartilhando e analisando percepções sobre as suas condições de vida e sobre as características do bairro, planejando e definindo prioridades e papéis.

Porque se deve realizar?

- Antes de se iniciar qualquer intervenção numa comunidade, importa conhecer a sua realidade, pela voz dos que lá vivem e trabalham;
- É uma forma de convocar as pessoas para a ação coletiva, garantindo maior adequação dos projetos e soluções;
- É o primeiro passo para comprometer as pessoas com a mudança que elas próprias levarão a cabo.

Porquê adotar esta metodologia?

Quando os membros de uma comunidade expressam os problemas que a afetam, os recursos com que contam e as potencialidades que existem localmente, o conhecimento coletivo assim gerado constitui uma boa base para elaborar um plano de ação ou projeto local, que responda aos desafios que a comunidade enfrenta, conduzindo-a à mudança ambicionada.

O DP recorre a diferentes fontes de informação e métodos de recolha de dados, para a construção de um retrato atualizado da realidade.

Cada participante é convidado a pensar no papel que poderá ter na intervenção transformadora. O plano de ação, construído em conjunto, prevê esses contributos. O resultado subsequente da intervenção demonstra como é possível operar a mudança.

Que potencialidades apresenta?

- A possibilidade de identificação e promoção de soluções lideradas pela comunidade;
- O fortalecimento das relações entre diferentes atores locais;
- O reforço da articulação e da colaboração interinstitucional;
- A articulação e sinergia de esforços, interesses, projetos, recursos e iniciativas;
- A possibilidade de criação de um plano conjunto de trabalho e de uma estratégia concertada para o território;
- O aumento do número de soluções inovadoras e maior adequação das respostas existentes.

O DP impulsiona a participação, a reflexão e o envolvimento das pessoas e organizações, nas decisões e nas soluções.



Foto 3: morador participa num diagnóstico de rua, sobre "o que melhorar no espaço público do bairro", Pendão, 2014.

3. Os agentes a envolver



Foto 4: planificação do “porta a porta” a realizar no bairro, com técnicos das organizações e líderes locais, Casal da Mira 2011.

Nas intervenções em contexto urbano, são múltiplos os atores que se mobilizam: população residente (homens, mulheres, jovens, adultos, idosos, imigrantes, desempregados, líderes comunitários...), grupos informais (jovens, mulheres, comissões de moradores), entidades locais ou com intervenção local, públicas ou privadas (empresas, associações empresariais, Instituições particulares de solidariedade social (IPSS), Organizações não governamentais (ONG), câmaras municipais, juntas de freguesia, centros sociais e paroquiais, agrupamentos de centros de saúde, agrupamentos de escolas, organizações religiosas ou grupos de fé), redes de parcerias (grupos comunitários, redes de empregabilidade, comissões sociais de freguesia) e/ou organizações de base local (associações de moradores, de pais, culturais, recreativas e desportivas, cooperativas locais).

Sendo grande a diversidade dos agentes envolvidos e na impossibilidade de envolver todos, é importante garantir a heterogeneidade dos grupos, para alcançar um diagnóstico com resultados realistas. A existência de dias e horários diversificados para a realização das sessões (horários pós laborais e fins de semana) e de um dinamizador ou tradutor que fale a mesma língua dos participantes, são condições para se ser bem sucedido nesta missão.

4. Como se desenrola o processo de Diagnóstico Participativo?

O processo de implementação do DP, de acordo com a prática desenvolvida pelo K'CIDADE e parceiros locais, ocorre em 5 fases: planificar, conhecer, priorizar, partilhar e agir (ver esquema 1), para se poder chegar à mudança ambicionada protagonizada pelos atores locais (ver Passo a Passo/Roteiro).

Pressupõe sempre que todas as pessoas detêm competências e saberes, são criativas e capazes, pelo que é importante, na recolha de informação, recorrer a metodologias participativas. Podem ser usadas várias técnicas e ferramentas aferindo da sua adequabilidade e complementaridade, em função dos objetivos, do contexto e do público em presença, como iremos seguidamente verificar. A informação recolhida neste processo de consulta à comunidade deverá ser complementada com pesquisa documental de outras fontes, nomeadamente, bibliografia, estatísticas, relatórios locais, etc.

5. O que importa saber sobre o território?

- **Problemas e necessidades:** que problemas existem? Que sonhos? O que falta? Que leituras são divergentes e convergentes entre os atores (instituições públicas, setor não lucrativo, empresas, moradores)? Como podem convergir?
- **Recursos, potencialidades, oportunidades:** que recursos existem? Qual o tecido institucional e empresarial local? Que ofertas? Que serviços? Quem os presta? São acessíveis? Para quem? Como ativá-los? Que oportunidades por explorar?
- **Levantamento de interesses:** quais os interesses e sonhos dos diferentes atores? Convergem ou divergem? Que interesses é possível conjugar, confluindo para objetivos comuns e resolução de problemas?
- **Relações e Parcerias:** quem colabora? Como? Quem está de costas voltadas? Que conflitos existem? Quem não se conhece? Porquê?
- **Prioridades:** que áreas são consideradas prioritárias? Como são estabelecidas? Quando, por quem, para quê?

ESQUEMA 1: FASES DO PROCESSO DE DP



6. Mobilização da comunidade

A mobilização e adesão do tecido associativo local é crucial para explorar o território e nele intervir de forma eficaz. Neste sentido, é importante verificarem-se algumas condições de partida; nomeadamente, visitas iniciais ou exploratórias realizadas aos territórios antes da intervenção propriamente dita, procurando observar, dialogar, sentir o território e obter algum conhecimento basilar sobre o mesmo, dando, simultaneamente, a conhecer “quem somos” e o “nosso projeto” para o território — apenas viável com a colaboração ativa da comunidade — ver ficha de apoio (FA) 1.

Convocar a comunidade para o processo de DP pode, contudo, ser dificultado pela falta de uma cultura participativa, pela não existência de uma relação de confiança prévia ou, frequentemente, pela descrença da população na eficácia das instituições. Para ultrapassar esse desafio, o K’ CIDADE tem procurado formas mais atrativas de mobilizar e auscul-

tar a população, deslocando-se aos lugares onde as pessoas se encontram, por vezes na companhia de técnicos ou moradores locais, iniciando conversas de rua nos locais de frequência habitual dos moradores, como o comércio local, paragens de autocarro, jardins ou residência e recorrendo, por exemplo, à técnica do “porta a porta” e/ou usando mapas comunitários. Podem ser usadas metodologias mais interativas, como a construção de uma maqueta do bairro, divulgando e recolhendo informação ou, ainda, painéis em eventos comunitários, como festas e outras comemorações (ver FA 2).



Foto 5: Moradores participam num DP registando as suas ideias para melhorar o bairro, Pendão, 2015.



Foto 6: técnico dinamizador realiza conversa de rua com moradora, para recolha de opiniões sobre o bairro, Vale de Alcântara, 2014.



Foto 7: questões que orientaram conversas com moradores sobre o bairro, Porto Salvo, 2015.

7. O papel do dinamizador

Durante o processo, é fundamental existir um técnico-dinamizador orientado para os objetivos, atuando como facilitador nas diferentes fases do DP. Compete-lhe assegurar a participação de todos, favorecendo um ambiente agradável, em que todos se sintam à vontade, envolvidos e para que as sessões decorram de forma fluida. Deve em particular:

- Utilizar metodologias participativas adequadas aos objetivos e ao público;
- Atuar como facilitador, adotando uma postura de escuta ativa e de “não julgamento”, encorajando as pessoas a exprimirem-se e a participarem;
- Questionar, esclarecer dúvidas, resumir discussões, ordenar e categorizar informação;
- Ter uma atitude positiva, saber lidar com situações delicadas, gerir conflitos e mediar, para que se alcancem consensos (quando necessário).

8. Dinamização de sessões



Foto 8: mapeamento de recursos e respostas existentes no território, realizado com parceiros locais, Casal da Mira, 2011.

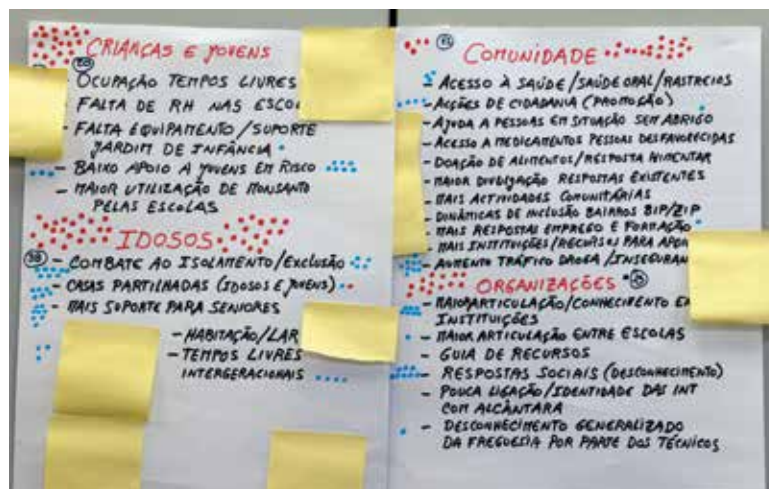


Foto 9: mapeadas as necessidades locais, escolheram-se, por voto, as áreas de intervenção prioritárias, Vale de Alcântara, 2014.

Após a fase 1 (**planificar**) e preparados os materiais necessários, segue-se a dinamização de sessões em locais usualmente disponibilizados pelos parceiros (ver FA 3, FA 4 e FA 5).

Num 2º momento (**conhecer**), recorrendo, por exemplo, aos grupos focais (*focus group*) ou à metodologia de um *World Café*^{*}, o dinamizador estimula a reflexão, o reconhecimento e a análise dos problemas e necessidades do território, seguindo-se a identificação de oportunidades e recursos existentes. É o momento em que as pessoas presentes se conhecem e partilham o seu olhar sobre o local em que moram ou trabalham.

Independentemente da metodologia adotada para a recolha de informação (entrevistas, conversas de rua ou grupos focais), as perguntas devem centrar-se nas experiências e vivências dos participantes e na leitura que fazem do território: “que necessidades sente?”, “o que é importante para si?”, “o que existe?”, “o que faz falta?”, “que coisas boas tem o bairro?”, “o que gostaria de fazer, mas não teve oportunidade?” e “o que deveria existir?”.

Num 3º momento (**priorizar**), é feito o mapeamento dos recursos e problemas, hierarquizando-os e identificando as áreas prioritárias de intervenção (ver FA 6).

Num 4º momento (**partilhar**), são devolvidos à comunidade os resultados do DP, podendo ser apresentadas novas ideias de resolução dos problemas, permitindo uma visão mais completa da realidade, partilhada agora por todos os intervenientes. É depois feita a votação das propostas pela comunidade, visando a sua mobilização para a ação coletiva. É importante que, posteriormente, sejam comunicados os progressos alcançados e desafios surgidos na criação das soluções/respostas para o bairro (ver FA 6 e FA 7).

Num 5º momento (**agir**) determina-se como cada um dos problemas será abordado, potenciando a presença de diferentes atores e mobilizando-os para a ação conjunta.: “gostava de participar?”, “o que gostaria de fazer?”, “qual poderia ser o seu contributo?” e “quem mais estaria interessado em participar?”.

Neste momento, é fundamental orientar para a ação coletiva e para o compromisso de implementação de soluções para os problemas identificados. Pode dar-se início à construção de um plano de ação para o território. Percecionam-se, ainda, as diferentes sensibilidades das organizações, medem-se interesses, a maior ou menor abertura para a participação e qual poderá ser o papel de cada parceiro (ver FA 7).

^{*} Para saber mais sobre a metodologia “World Café”, consulte a “Bibliografia e Links úteis”.

10. Dos diagnósticos participativos à mudança comunitária

O DP demonstra como desencadear e iniciar um processo de mudança, num território (ver CPs), introduzindo novas dinâmicas na comunidade:



Foto 11: grupo de moradores que transformou um espaço público, no âmbito do projeto “Pendão em Restauração”, numa ideia que resultou do DP, Pendão, 2015.

- Pessoas que não costumam ser ouvidas são chamadas a participar, transformando-se em agentes ativos de mudança. As pessoas mobilizam-se para questões que lhes dizem diretamente respeito;
- Reforço da convicção de que as pessoas são parte da solução. Detêm competências e saberes capazes de provocar mudança contribuindo, de forma determinante e ativa, para atenuar ou mesmo ultrapassar os problemas que as afetam;
- Construção de novos espaços de participação e socialização, de geração de respostas concretas, aproximando as pessoas e estreitando laços entre elas, fomentando a diversidade, o pluralismo e a coesão social;
- Fortalecimento da relação entre organizações locais, de forma a cruzar diferentes olhares e dar visibilidade a problemas para os quais nem todos estão sensibilizados. A colaboração interinstitucional é reforçada, potenciando planos integrados de trabalho, baseados em alianças e complementaridade na coconstrução de novas respostas.

FICHA TÉCNICA

Título: Diagnósticos Participativos — Auscultar, Descobrir e Ativar as Comunidades. Guia de Apoio à Implementação.

Crédito das fotografias: Fundação Aga Khan Portugal

Autores: Fundação Aga Khan Portugal

Edição: 2017

ISBN: 978-989-99795

Depósito legal:

PARA MAIS INFORMAÇÕES

Fundação Aga Khan Portugal

Rua de S. Domingos 58, 1200-836 Lisboa

Tel.: +351 21 394 9110

e-mail akfportugal@akdn.org

web: www.akdn.org

plataforma <http://moodle.akfportugal.com>

©AKDN, fevereiro 2017.

As informações deste material podem ser reproduzidas,
mediante comunicação à Fundação Aga Khan Portugal, AKDN.

Uma comunidade em movimento

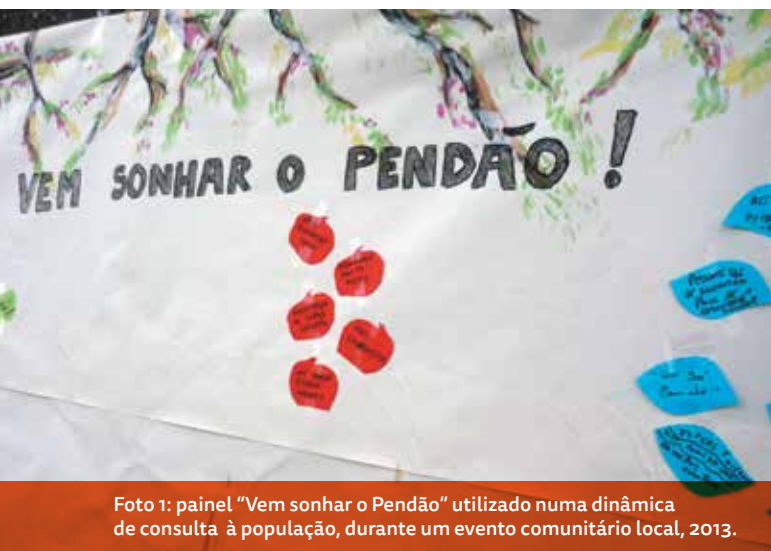


Foto 1: painel “Vem sonhar o Pendão” utilizado numa dinâmica de consulta à população, durante um evento comunitário local, 2013.

O bairro do Pendão (Queluz / Sintra) distingue-se pela sua grande diversidade habitacional (gestão camarária, de cooperativas, arrendamento e venda livre) e pela heterogeneidade da sua população (portuguesa, de etnia cigana e imigrante).

Caracteriza-se, também, por situações de carência socioeconómica e de desemprego.

Os moradores detêm, contudo, a determinação para arranjar trabalho para prover o sustento das famílias e alimentam o desejo de uma vida melhor. Muitos jovens desocupados, possuem talentos, sonhos e aspirações para o futuro, mas sentem dificuldade em definir os passos para os concretizar.

1. Primeiros Passos

A intervenção no Pendão (2013), procurou priorizar o olhar sobre o território e sobre os agentes que nele se fixaram, tornando-o dinâmico e vivo. O Diagnóstico Participativo (DP) teve como objetivos:

- Conhecer o território (intervenientes, problemas, necessidades, recursos, potencialidades, dinâmicas locais);
- Impulsionar a participação, a reflexão e envolvimento dos participantes, nas prioridades e construção de soluções;
- Ter uma base sólida para a elaboração de um plano conjunto de trabalho (baseado nos conhecimentos obtidos);
- O DP iniciou-se com visitas exploratórias de apresentação, observação e diálogo, procurando mobilizar a comunidade — ver ficha de apoio (FA) 1. Mas era necessário um conhecimento mais aprofundado e sentar os atores locais à mesma mesa, para identificar necessidades do território, recursos, potencialidades e sonhos, assim como mobilizá-los para uma colaboração e ação efetivas.

2. Dinamização do processo participativo

Mobilizar parceiros

A mobilização e adesão do tecido associativo local são cruciais para explorar o território e para nele intervir de forma eficaz. As visitas exploratórias permitiram, essencialmente, uma primeira mobilização do tecido associativo local e perceber os seus interesses e sensibilidades, por forma a facilitar a desejada participação das associações locais, bem como dos seus utentes.

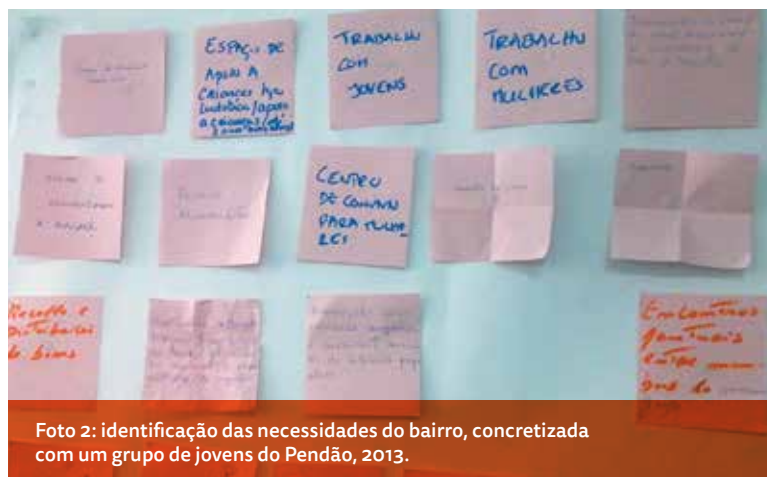


Foto 2: identificação das necessidades do bairro, concretizada com um grupo de jovens do Pendão, 2013.

Recolher dados

- Conversas informais, envolvendo 30 pessoas dos diferentes grupos de moradores, realizadas na rua e em locais de frequência habitual (ver FA 2);
- Realização de entrevistas com dirigentes de 22 entidades locais: agrupamentos de escolas, IPSS, Juntas de Freguesias, organizações de base local e instituições locais (ver FA 3);
- Sessões de grupos focais, com 70 pessoas, representantes de diferentes grupos de moradores (crianças, jovens, adultos, idosos, homens, mulheres, imigrantes, pessoas que beneficiam do Rendimento Social de Inserção (RSI), etc. Cada grupo foi constituído com 8 a 10 pessoas e duração de 2 horas (ver FA 5).

Mapear, hierarquizar e priorizar

Foi realizado um mapeamento de necessidades, hierarquizando as mesmas em função da sua gravidade e foram definidas prioridades de intervenção. Os participantes foram depois convidados a apresentar possíveis soluções. Foi feita uma votação, em que cada participante teve um voto, e eleitas algumas propostas de ação, com base nos recursos existentes para a sua concretização (ver FA 6).

Identificar parceiros e líderes para a ação

Finalmente, questionaram-se os participantes sobre: “o que gostaria de fazer?” e “qual poderia ser o seu contributo?”, procurando orientar as conversas para o efetivo envolvimento na construção de soluções. Melhorou-se, assim, a perceção dos diferentes interesses e sensibilidades dos participantes, a sua maior ou menor abertura para a participação e ação e de que forma poderiam (ou não) colaborar.

Devolver o diagnóstico

Através de sessões planeadas para o efeito e aproveitando eventos comunitários (festas comunitárias, reuniões de parceiros...), apresentaram-se os resultados à comunidade procurando que mais pessoas e/ou grupos se envolvessem na concretização das ideias. Recolhidos os novos contributos, foi feita a sistematização de toda a informação obtida com o DP e foram atribuídas responsabilidades/tarefas, rumo à transformação comunitária (ver FA 7).



Foto 3: Morador regista as suas ideias para melhorar o bairro, 2015.

3. Desafios do percurso

- Entrar num novo território, no qual somos frequentemente uma entidade desconhecida, nem sempre é fácil. Devem atenuar-se sensações de mal-estar abordando as organizações de forma aberta e transparente, expondo as intenções de trabalho baseadas na colaboração e parceria, procurando a complementaridade de esforços e recursos, potenciando o que existe para, em conjunto, contruirmos ou melhorarmos respostas;
- A visão pouco apreciativa que muitas organizações têm da população embate na “nossa” visão de pessoas com competências e saberes e capazes de contribuir, significativamente, para ultrapassar problemas. Para muitas pessoas, esta foi a primeira vez que foram ouvidas e expressaram opiniões.

O cruzamento de olhares e perceções, por vezes divergentes, entre população e organizações, torna visíveis problemas para os quais nem todos estariam recetivos.

4. Impactos que resultaram do diagnóstico

- Território com um plano de ação coconstruído, que relete as necessidades e prioridades de ação;
- Maior conhecimento sobre necessidades prementes da comunidade, dando-lhes maior visibilidade perante parceiros que não estavam sensibilizados para o assunto. Neste DP, destacou-se a necessidade de requalificação urbana que foi apenas identificada pelos moradores, não sendo referida pelas organizações;
- Parceiros a trabalhar em torno das prioridades: foi constituído um grupo de trabalho sobre emprego* e foi desenvolvida uma estratégia para a requalificação urbana;
- Lançamento das bases para a abertura do espaço comunitário do Pendão, cujas atividades se baseiam nas necessidades e interesses da comunidade, sendo também um espaço onde ela própria se reúne e planifica as ações a realizar;
- Desmistificação da ideia da participação das pessoas junto das organizações que, aos poucos, vão construindo uma visão diferente dos seus beneficiários: de “não querem fazer nada, não vale a pena envolvê-los” a “têm boas ideias e fazem coisas.”

* Este grupo deu origem ao “Grupo de Emprego Queluz-Belas” e, em 2015, evoluiu para a Rede de Empregabilidade de Sintra.

DIAGNÓSTICO PARTICIPATIVO

CASO PRÁTICO 2: ALCOITÃO, ADROANA, BAIRRO DA CRUZ VERMELHA – CASCAIS

Ouvir pela voz da comunidade



Foto 1: mecanismo de devolução do DP à comunidade - um puzzle que resume os problemas e soluções identificadas, 2013.

1. Primeiros passos

Para conhecer o território e preparar a intervenção, foi animada uma sessão de diagnóstico e planeamento com a rede local RODA*, convidando outros parceiros e moradores. Foram realizadas conversas informais e exploratórias nos três bairros, fazendo-se primeiramente a apresentação do K'CIDADE, um Programa de Desenvolvimento Comunitário Urbano da Fundação Aga Khan Portugal, a partilha dos seus objetivos e valores e aferindo o que existia e o que fazia falta no território — ver ficha de apoio (FA) 2.

Depois, foi feita uma planificação do DP, calendarizando ações, identificando técnicas e metodologias para aprofundar o conhecimento e mobilizar o território. Foram identificadas fontes de informação complementares, como dados estatísticos e diagnósticos locais já existentes.



Foto 2: um participante regista as suas opiniões numa sessão de diagnóstico, em que se aplicou a metodologia "dotmocracy", 2013.

Os bairros de Alcoitão, Adroana e BCV — Bairro da Cruz Vermelha (Alcabideche — Cascais) são territórios marcados por profundas carências económico-sociais e por pobreza transgeracional, neles predominando uma população de origem imigrante, com grande diversidade de interesses, competências e saberes, mas pouco habituada a expressar as suas opiniões.

O Diagnóstico Participativo (DP) permitiu ouvir a voz da comunidade, fortalecer a sua confiança e autonomia, desafiando as pessoas a conhecerem-se mutuamente para que fossem promotoras de projetos e soluções de desenvolvimento local.

2. Dinamização do processo participativo

Conversas com parceiros

Realizaram-se entrevistas e encontros com organizações locais e concelhias intervindo nas áreas da saúde, apoio social, educação, cultura, desporto, cidadania, etc., procurando aprofundar o conhecimento sobre a sua ação, identificar necessidades, potencialidades e formas de colaboração, para implementar soluções (ver FA 3 e FA 4).

Conversas de rua

O "andar pela rua", "meter conversa", observar as dinâmicas locais, entrar nos cafés e lojas, cumprimentar pessoas, foram fundamentais, em especial, onde existia fragmentação da relação entre as instituições e população. Permitiram ganhar a confiança, identificar necessidades, recursos, sonhos, competências, lideranças. Sem esta mobilização de rua, nada aconteceria (ver FA 2).

*RODA – Rede de Organizações para o Desenvolvimento da Adroana, mais tarde alargada ao Bairro da Cruz Vermelha e Alcoitão.

Sessões com moradores

Para a divulgação das sessões, utilizaram-se cartazes, as redes sociais, conversas de rua e o “boca-a-boca”. As sessões foram planejadas, agendadas e dinamizadas, recorrendo à metodologia *dotmocracy**, identificando problemas, aspetos positivos do bairro, ideias para melhorar e como gostariam os moradores de se implicar nas soluções (ver FA 4).

Com o DP, os parceiros alteraram a sua forma de olhar e agir sobre o território, passando a incorporar no seu planeamento a voz e o sentir da população.

Festa comunitária

Na devolução do DP, optou-se por realizar uma festa comunitária “Viver Alcoitão”, um momento de celebração ideal para devolver informações, mobilizar e animar as pessoas para a ação. Criou-se um instrumento em “puzzle” que continha, de forma intuitiva, os vários desafios e soluções já identificados, sendo a comunidade convidada a identificar outros não expressos e a indicar, também, se gostaria de participar na solução e como o poderia fazer (ver FA 7).

Prontos para a ação

Com todos os contributos, desenhou-se um plano de ação coconstruído com diferentes parceiros, baseado nas várias leituras do território, na confrontação entre as ações planeadas pelos parceiros e necessidades apontadas pelos moradores. A implementação das soluções à medida concretizou-se pelo fortalecimento organizacional, pelo trabalho em rede e parceria, pelo desenvolvimento de competências, pela participação cidadã e pela animação territorial.

3. Principais desafios

- **Mobilizar pessoas pouco habituadas a participar**, sobretudo, em territórios onde existe uma relação de divórcio com as organizações. A descrença da população sobre a eficácia de intervenções anteriores com resultados pouco visíveis é um desafio, sendo necessário criar e adaptar diferentes estratégias de mobilização;

- **Fazer as pessoas acreditarem que é possível participar** e ter um papel ativo na melhoria da sua comunidade e que esta responsabilidade é de todos e não apenas das instituições;
- **Muitos parceiros não entendem este processo como sua missão**; apesar de lhe reconhecerem valor, não têm esta metodologia como um instrumento de ação e não possuem experiência ou formação na dinamização destes processos;
- **A assunção de compromissos efetivos, respeitados por todos** (designadamente pelo poder público e decisores locais), para que a participação seja consequente, sob pena de não corresponder às expectativas geradas na população e, assim, comprometer a sua participação e envolvimento futuros.

Moradores e organizações sonharam os territórios, desenharam e concretizaram ideias conjuntamente, pela primeira vez.

4. Impactos que resultaram do diagnóstico

- **Mudança estratégica da rede de parceiros RODA** que decidiu alargar a sua intervenção aos três bairros, reforçando a colaboração; novos parceiros associaram-se à RODA e participaram, pela primeira vez, em fóruns locais (Ludoteca e Centro Formação de Alcoitão, Igreja do Nazareno);
- **Elaboração de um plano de ação integrado** a 10 anos pela RODA, incorporando a voz da população e as intervenções em áreas prioritizadas por todos, incluindo dimensões que, à partida, não considerariam (ex.: respostas de lazer e convívio);
- **Pela primeira vez, realizaram-se ações e tomaram-se decisões de forma conjunta**, partilhando esforços e investimentos para criar projetos/soluções (Mãos à Horta, Cozinha €co-Criativa e Psicologia Positiva);
- **Realização de várias ações de melhoria da envolvente dos bairros**, pela Câmara Municipal (ex.: colocação de lombas, redes no campo de futebol de Alcoitão, entre outras);
- **Comunidade mobilizada e organizada para a ação coletiva** no “Concurso de PIC**”, apresentando projetos em áreas para as quais não existiam respostas ou estas eram insuficientes (desporto, cultura, cidadania, lazer).

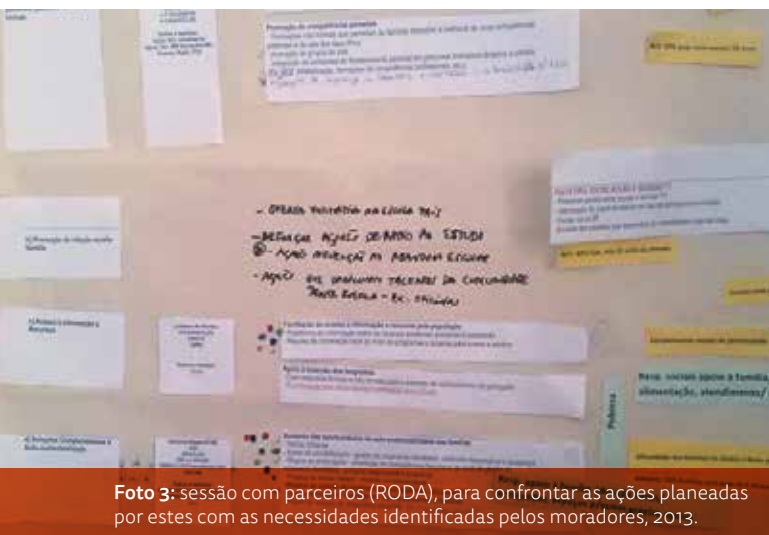


Foto 3: sessão com parceiros (RODA), para confrontar as ações planeadas por estes com as necessidades identificadas pelos moradores, 2013.

* Para saber mais sobre esta metodologia, agora apelidada “Idea Rating Sheet”, consultar: <http://www.idearatingsheets.org/>

** Para saber mais sobre este processo, consulte: “PIC – Projetos de Inovação Comunitária – Guia de Apoio à implementação”, 2017, Fundação Aga Khan.

Uma abordagem próxima das pessoas

Sobre o Casal da Mira, sabia-se bastante acerca dos problemas e fragilidades, mas muito pouco sobre os seus recursos e potencialidades.

Para a realização do Diagnóstico Participativo (DP), o maior desafio foi mobilizar a população para a participação, pois são conhecidas as dificuldades de adesão das pessoas aos encontros locais e na expressão das suas opiniões. Embora a criação de espaços para debater ideias seja importante, nem tudo tem de acontecer em contextos formais. Importa encontrar formas alternativas de levar as pessoas a participar, indo ao seu encontro nos espaços que habitualmente frequentam e onde se relacionam entre si.



Foto 1: conversas informais com moradores na “Hora do Chá” para falar sobre o bairro.

1. Primeiros Passos

O processo de Diagnóstico Participativo iniciou-se com a realização de duas sessões, previamente agendadas de carácter exploratório, com instituições locais, para se fazer um levantamento de necessidades, mapeamento de respostas e identificar lacunas; foram ainda pensados e planificados, de forma conjunta, momentos abertos de consulta à comunidade — ver ficha de apoio (FA) 1.

Destes momentos surgiu o “porta a porta”, em que os entrevistadores foram moradores, a equipa do projeto e membros de organizações locais. Foram colocados avisos nas portas dos prédios e passada a palavra. Prepararam-se as equipas sobre: formas de apresentação, explicação clara da finalidade da recolha da informação, formas de registar informações e de fazer perguntas simples bem como a importância de deixar os contatos da equipa (ver FA 2).

2. Algumas ações de dinamização



Estendal comunitário: uma corda estendida e pequenos pedaços de papel coloridos para cada pessoa colocar sugestões; pode ser colocado em festas, eventos ou, até, em reuniões.



Porta a porta: visitas às casas do bairro, identificando saberes, como meio de dar a conhecer o projeto, conhecer as pessoas e recolher ideias.



Maratona fotográfica: passeios pelo bairro, com grupos de várias idades e origens, de câmaras fotográficas em punho e algumas perguntas no bolso.



Descobrir o que o bairro tem de melhor: recolher/registar o que de bom existe no bairro. Foram feitas fotografias por um fotógrafo voluntário; as mesmas foram expostas no comércio e organizações locais.

3. Algumas ações de devolução do DP

Apresentação de propostas e projetos:

É importante que existam resultados visíveis do DP, para que este seja consequente. Além de constituir uma oportunidade de envolver os moradores nas iniciativas que propõem, atesta que vale a pena participar.

Painel para votação de propostas para o bairro, em eventos comunitários:

Os eventos comunitários são momentos de celebração, mas também podem ser de levantamento de ideias, devolução e reflexão sobre o DP, propondo a votação sobre as propostas. Um coração (ou mais) para cada um votar na proposta que mais gosta e alguém com a tarefa de explicar em que consistem ou um painel de recolha de sonhos, funcionaram muito bem (ver FA 7).

Exposição das fotografias, frases e propostas:

Momentos públicos, onde estarão presentes decisores e organizações, são ideais para expor os resultados do DP, com citações ou imagens que valem mais que mil palavras! Foram expostas várias vezes as fotografias com frases positivas sobre o bairro, bem como os vários placards de votação de propostas e um barómetro do progresso do DP.

4. Principais Desafios

- **Atrasos nas respostas formais:** a equipa e os parceiros poderão ser intermediários, tentando obter informações, promovendo a transparência e exercendo pressão para o cumprimento;
- **Preparação das pessoas para entrevistar moradores:** tarefa delicada que exige treinar a atitude de não julgamento, escuta ativa e valorização de todos os contributos;
- **Decisão coletiva:** o consenso nem sempre é fácil, principalmente se existem assuntos prementes. É importante estabelecer o que está ao alcance e o que pode necessitar de outra abordagem, ajustando expectativas;
- **Envolver na solução:** implica tempo e disponibilidade. É crucial deixar claro que a equipa não vai responder a todos os problemas, pelo que é necessária a participação de todos, a qual deve ser facilitada, respeitando-se, desde logo, a disponibilidade das pessoas. Existe uma comissão de moradores? Ótimo! Podem ajudar!

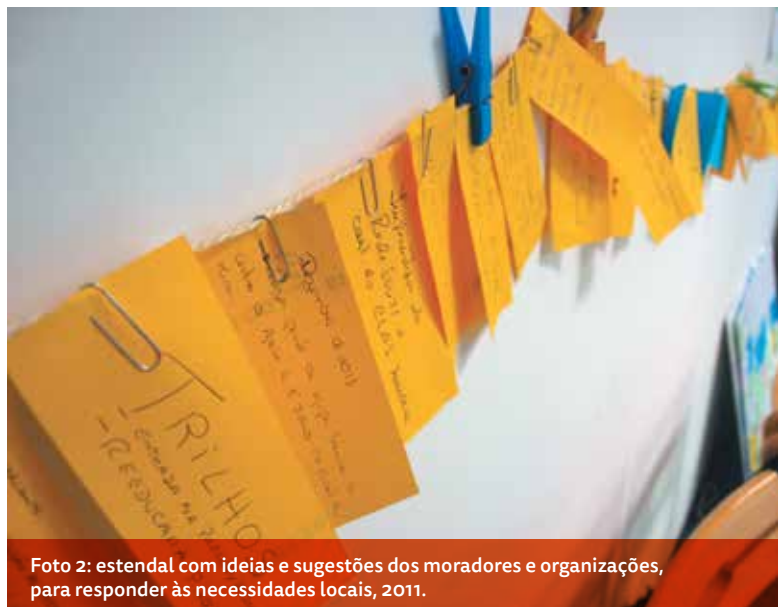


Foto 2: estendal com ideias e sugestões dos moradores e organizações, para responder às necessidades locais, 2011.

5. Principais resultados e impactos alcançados

- Baseado no DP, foi elaborada uma primeira proposta do bairro ao “Orçamento Participativo” e que saiu vencedora. Mais propostas foram preparadas para o ano seguinte;
- Foi criada a marca “Mira Sabi”* e os mercados de rua regulares para potenciar os saberes locais;
- Foram lançadas, em conjunto com os parceiros, respostas formativas para a população (alfabetização de adultos e formação na área das novas tecnologias);
- Foi criada uma campanha fotográfica intitulada “o Bairro é nosso, a Casa é nossa”, com base nas fotografias dos moradores com frases positivas;
- Surgiu no bairro uma nova organização local de parceiros (Mira Ativa) e vários grupos de interesse informais que realizam diversas atividades.

Foi possível perceber o que há no maior e mais valioso recurso de todos: as pessoas. E encontrou-se riqueza, sonhos, planos, projetos, desilusões e esperança. Muita esperança.

*A marca “Mira Sabi” resultou do trabalho de um grupo de senhoras que confeccionava produtos de grande qualidade e que apenas os vendia pontual e informalmente. Procurando aproveitar e potenciar as capacidades destas pessoas, desenvolveu-se uma marca para dar a conhecer os seus produtos, potenciar a colaboração entre empreendedoras e promover a imagem positiva do bairro.

O futuro sonhado pelas famílias

O território da Alta de Lisboa (freguesias do Lumiar e Santa Clara), passou por um processo de realojamento complexo de famílias vindas de diferentes bairros de Lisboa (de 1997 a 2007).* A coabitação destas famílias não foi um processo completamente pacífico, pois as relações tensas e rivalidades que existiam nalguns bairros permaneceram ou agudizaram-se, provocando insegurança generalizada.

Por outro lado, as carências socioeconómicas que afetam as famílias levam-nas a recorrer a todo o tipo de ajudas. Os equipamentos existentes não conseguiam dar resposta às necessidades, embora algumas organizações promovessem iniciativas envolvendo crianças e jovens. Os pais expressavam vontade de acompanhar mais de perto o percurso escolar dos filhos, mas a sua disponibilidade e/ou capacidade para o fazer permanecia limitada.



Foto 1: desenho de uma criança, sobre a temática das famílias, realizado numa sessão de diagnóstico, no Agrupamento de Escolas do Alto do Lumiar, 2010.

1. Primeiros Passos

O K’CIDADE, um Programa de Desenvolvimento Comunitário Urbano da Fundação Aga Khan Portugal, aprofundou, assim, a sua intervenção com famílias em 2009, realizando, para o efeito, um diagnóstico participativo (DP) que se iniciou com um pré-diagnóstico para estabelecer o contacto com a população e organizações locais, relativamente a esta temática. Foram realizadas entrevistas que tiveram por base dois guiões adaptados a crianças e adultos, assim como conversas informais, abordando as questões: “quais os principais desafios das famílias? A que apoios recorrem? Quais os seus sonhos e desejos para o futuro?” Privilegiaram-se ambientes familiares aos participantes: escolas, associações, centros sociais, entre outros — ver ficha de apoio (FA) 3.

Depois, foram organizadas sessões de recolha de dados para aprofundamento de algumas questões com diferentes grupos de pessoas e instituições e para mobilizar os participantes para a ação coletiva e reforço da articulação entre instituições, com intervenção junto das famílias.

As visões de uma criança, de um imigrante ou de um sénior sobre o que as famílias precisam, não são certamente iguais. Importa conhecer e valorizar todas.

2. Envolver diferentes atores e diferentes grupos

As visões dos diferentes participantes, das crianças aos seniores, não são idênticas. Cabe ao dinamizador criar formas de potenciar a participação de todos e assegurar que todas as visões estão representadas. Pedir às crianças desenhos sobre “o que é uma família?” ou “o que farias para que todas as famílias fossem felizes?”, pode dar resultados muito interessantes. Na escolha dos participantes, procurou-se representar as diferentes perspetivas da comunidade, os ciclos da vida familiar e as diferentes realidades (crianças, jovens, adultos, idosos, empregados, desempregados, reformados, de origens e culturas distintas, etc.) que demonstraram interesse em participar.

*Os realojamentos foram oriundos dos antigos bairros da Musgueira Sul, Musgueira Norte, Quinta Grande, Quinta do Louro, Quinta da Pailepa e Bairro Novo das Galinheiras.



Foto 2: painel móvel “as famílias na comunidade”, para levantamento de necessidades e recursos, colocada em locais acessíveis, 2010.

3. Dinamização do processo participativo*

Chegar a diferentes públicos

Mobilizar diferentes pessoas pode ser exigente, mas as novas tecnologias podem ajudar! Ferramentas de inquérito online, aplicações de telemóvel e redes sociais podem dar um importante contributo para chegar a vários públicos. Aproveitar eventos organizados na comunidade pode ser estratégico, para chegar a grupos de pessoas diferentes do habitual. Questões curtas e concisas são essenciais, bem como explicar qual o destino da informação obtida.

Entrevistas

Foram abordadas 262 pessoas, de diversas formas: a) entrevistas presenciais, através de questionários; b) painel móvel, circulando pelo bairro, com perguntas sucintas e; c) através de questionário *online*. Foi, ainda, feita a recolha de dados, através dos desenhos das crianças (“podes fazer um desenho sobre o que disseste?”).

Grupos focais

A metodologia dos grupos focais foi selecionada pela sua capacidade de produzir informação qualitativa, colocando as pessoas em relação. Participaram 22 crianças e 10 adultos e as sessões foram filmadas. Foram baseadas num guião de orientação e as pessoas debateram, nestas sessões, as ideias sobre necessidades. São momentos para pensar coletivamente, ativar soluções ajustadas e participadas e definir “o que podemos fazer em relação a isto?” (ver FA 5).

Devolver resultados aos participantes

Os resultados foram obtidos da análise de conteúdo das entrevistas e dos grupos focais optando-se, aqui, por resumir os problemas, suas causas, consequências e possíveis soluções. Sistematizados os resultados, foram devolvidos à comunidade, começando pelos que nele participaram ativamente, mas chegando depois a todos.

Principais dificuldades sentidas

- Morosidade do processo: querer envolver todos e analisar todos os contributos implica uma maior disponibilidade de tempo e recursos, embora os resultados sejam muito mais interessantes. É importante não deixar passar demasiado tempo entre o diagnóstico e a ação, entre o surgimento da ideia e a sua execução, para manter a motivação do grupo.
- Disponibilidade das pessoas para participar: mobilizar pessoas para encontros longos e conversas mais profundas pode ser desafiante (conciliação de horários, descrença em projetos de curta duração). Disponibilizar, por exemplo, *babysitting* durante as conversas pode ajudar a viabilizar a disponibilidade de pessoas com crianças pequenas a cargo.

Os participantes irão surpreender-se ao descobrir mais coisas em comum do que divergências e estreitar laços de vizinhança.

4. Principais impactos e resultados alcançados

- Novas respostas de apoio às famílias: “Loja Comunitária”, “Clube de Costura”, “Ler em Alta”, entre outras;
- Novas associações locais e grupos liderados por moradores desenvolvem novas atividades em diferentes áreas: apoio à família, educação, troca de bens, envelhecimento ativo;
- Respostas e dinâmicas envolvem pessoas de diferentes zonas e realidades do território (ex.: condomínios privados);
- Associações tecnicamente reforçadas e mais eficazes na ação (associações de pais, de residentes, desportivas, culturais e recreativas), com ofertas cada vez mais diversificadas e com maior envolvimento nas redes de parceiros;
- Trabalho dos grupos de parceiros enriquecido e mais próximo das necessidades locais (ex.: grupo comunitário da Alta de Lisboa);
- Projeto de Policiamento Comunitário da Polícia Municipal de Lisboa, desenvolvido em parceria com o Grupo Comunitário, com base nas necessidades identificadas no DP.

* Para saber mais sobre este estudo, consulte o “Diagnóstico Famílias na Comunidade, 2009-2010”, K’CIDADE, Fundação Aga Khan, 2010.

Passo a passo – materiais de apoio

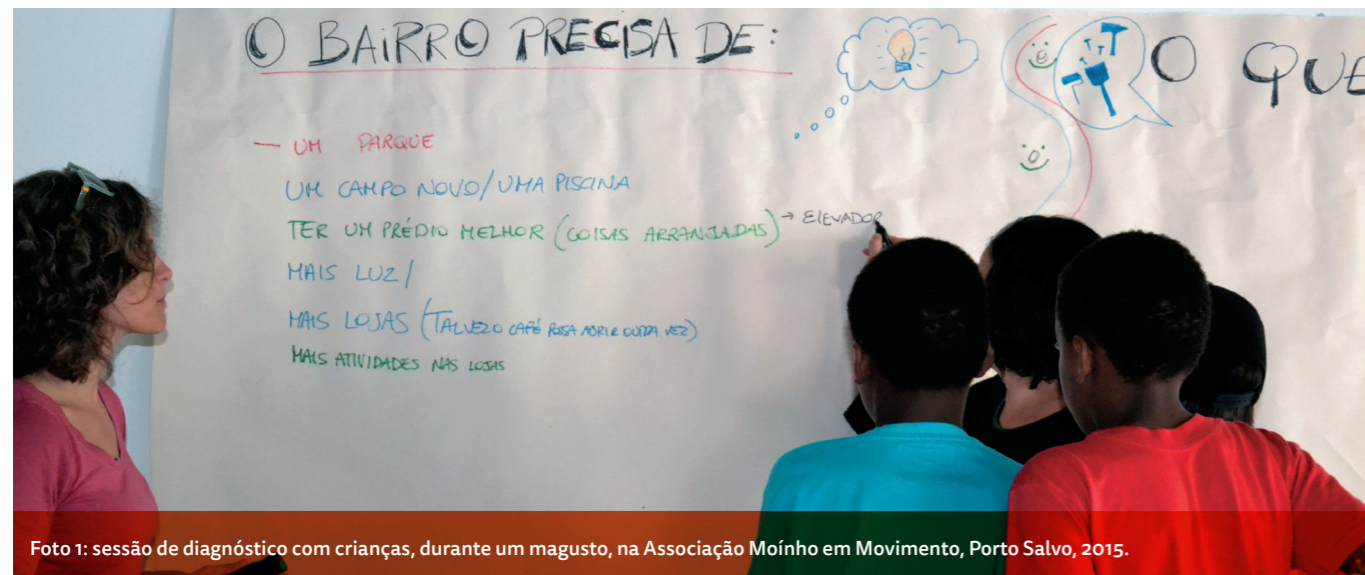


Foto 1: sessão de diagnóstico com crianças, durante um magusto, na Associação Moínho em Movimento, Porto Salvo, 2015.

1. Como utilizar os materiais de apoio?

Para além da brochura “Diagnósticos Participativos – auscultar, descobrir e ativar as comunidades”, este guia contém um conjunto de materiais que visam apoiar pessoas e técnicos com interesse em promover Diagnósticos Participativos (DPs), no âmbito das suas intervenções, fornecendo orientações para o caminho, evidenciando aspetos fundamentais do processo, indicando as questões chave em cada fase e dando pistas e sugestões sobre o “como fazer”.

Contém quatro casos práticos (CPs) sobre o desenvolvimento do processo em vários territórios, um roteiro com as fases do DP, uma bibliografia para aprofundamento do tema e sete fichas de apoio (FAs) diversificadas e numeradas que podem ser adaptadas de acordo com o contexto e necessidades (ex.: visitas exploratórias, planificação de sessões, mapeamento de necessidades e recursos, sugestões de atividades).

Constituem ferramentas ou ajudas técnicas na implementação do DP, tendo por base o “Roteiro”, onde existem referências à utilização das restantes FAs. Estes materiais procuram facilitar o desempenho das ações inerentes à dinamização do DP, de forma autónoma e com garantia de um processo participativo. Constituem apenas uma base de trabalho, podendo ser adaptadas às necessidades dos utilizadores.

2. Por onde começar?

Após a consulta do roteiro, o primeiro passo consiste na realização de visitas iniciais ou exploratórias aos territórios, de modo informal, procurando observar, sentir e dialogar com o território e obter algum conhecimento basilar sobre as instituições existentes e as suas diferentes sensibilidades (ver FA 1).

Nestas visitas, importa explicar às organizações e pessoas “quem somos?”, falar de experiências de trabalho em outros territórios (se aplicável), dos princípios e valores que norteiam a intervenção, do porquê de um DP local e, ainda, dar a conhecer a nossas intenções para a intervenção no território, cuja planificação depende, largamente, da colaboração ativa de todos.

Vamos a isso?

Bibliografia e sites úteis

Bibliografia

AMARO, Rogério Roque, HENRIQUES, Maria Clementina & VAZ, Maria Teresa (1992). *Iniciativas de Desenvolvimento Local: caracterização de alguns exemplos*, Lisboa: ISCTE

AMARO, Rogério Roque (2009). *Desenvolvimento Local*, In António David Cattani, Jean-Louis Laville, Luiz Inácio Gaiger & Pedro Hespanha (Eds.), *Dicionário da Outra Economia*, Coimbra: Edições Almedina

BANKS Sarah & NOHR, Kirsten (2008). *Ética Prática para as Profissões do Trabalho Social*, Porto: Porto Editora

BARBERO Josep Manuel & CORTÈS, Ferran (2007). *Construir el diagnóstico colectivo, Trabajo Comunitario, organización y desarrollo social* (pp.153-207), Madrid: Alianza,

EREZOTES, David S. (2000). *Advanced Generalist Social Work Practice*, London: Sage

FUNDAÇÃO AKA KHAN (2007). *GPS - Roteiro de Implementação e Avaliação de Projetos de Intervenção Comunitária*, Lisboa: Dentada do Rato Azul

GOMES, Marcos Olimpo dos Santos (2012), *Texto de Apoio sobre o Diagnóstico em Processos de Intervenção Social e Desenvolvimento Local*, Évora: Universidade de Évora



Foto 2: maquete da Quinta do Loureiro feita por alunos da Escola Básica 1/J1, no âmbito do DP, Vale de Alcântara, 2011.

GUBELLS Peter & KOSS, Catheryn (2000). *From the Roots Up: Strengthening Organizational Capacity through Guided Self-Assessment*, Oklahoma City: World Neighbours

GUERRA, Isabel Carvalho (2006). *Participação e acção colectiva: Interesses, conflitos e consensos*, Lisboa: Principia

GUERRA, Isabel Carvalho (2002). *Fundamentos e Processos de uma Sociologia de Acção: O Planeamento em Ciências Sociais*, Cascais: Principia

LOINGER Guy & NÉMERY Jean-Claude (1997). *Construire la dynamique des territoires, acteurs, institutions, cytoieneté active*, Paris: L'Harmattan

MCKEE, Neil (1993). *VIPP – Visualização em Programas Participativos: Um Manual para orientadores e instrutores envolvidos em grupos participativos*, Bangladesh: UNICEF

MORGAN, D.L. (1998) *The Focus Group Guidebook*, Sage Publications, Thousand Oaks, USA

NOSICK Gerald M. (2011). *Aprender a Pensar Criticamente*, Porto: Universidade Católica Editora

PFEIFFER, Pedro (2013). *Facilitar um projecto de urbanização de favelas*, In Ceça Guimaraens & Pedro da Luz Moreira (Eds.) *Cidade Integrada III, reflexões sobre diagnóstico social*, Rio de Janeiro: Instituto de Arquitectos do Brasil / Prefeitura do Rio de Janeiro

SANTOS, Maria João & SEABRA, Fernando (2015). *Inovação Social e Desenvolvimento: reflexões e estudos de caso*, Lisboa: Editora RH

SCHIEFER Ulrich (2006). *Manual de Planeamento e Avaliação de Projectos*, Cascais: Principia

WILSON Kate, RUCH Gillian, LIMBERY Mark & COOPER Andrew et al. (2011). *Social Work: An Introduction to Contemporary Practice*, Harlow: Pearson Education Limited

Sites úteis:

Idea Ration Sheet: <http://www.idearatingsheets.org>

Word Café Methodology: <http://www.theworldcafe.com/>

Roteiro

1

PLANIFICAR

Definir objetivos claros, planificar a implementação e identificar estratégias e dinâmicas orientadas para os participantes.

a) Planificar o DP

- O que se pretende com Diagnóstico Participativo?
- Por onde começar?
- Quais os objetivos?
- Quando e onde se realiza?
- Quem o promove/dinamiza?
- Quem participa?
- Como assegurar a representatividade?
- Que metodologias participativas adotar?
- Quais os principais desafios?

b) Divulgar o DP

- A quem queremos chegar?
- Como e onde divulgar o DP?
- Todas as pessoas conseguirão aceder à informação, i.e, ela é acessível e compreensível para todos/as?
- Que grupos e perfis diferentes de moradores existem e como garantir que acedemos a todos/as (idade, zona, origem cultural e económica, religião, etc.)?
- Que parceiros podem apoiar?
- Como nos apresentamos?
- Que recursos locais podem ser mobilizados?



2

CONHECER

Ouvir a voz de toda a comunidade, perceber a realidade sobre a qual se pretende intervir, reconhecendo os problemas e necessidades e identificando recursos, potencialidades e interesses divergentes.

c) Mobilizar a comunidade

- Onde podemos encontrar as pessoas que aqui moram e trabalham?
- Em que horários e locais podemos conseguir conversar com mais pessoas?
- Que eventos, momentos e espaços locais podem ser aproveitados?
- Como registar a informação que vamos obtendo, para que seja lida de imediato por quem participa e se torne acessível e compreensível por todos/as?

d) Definir o que queremos saber

- Quais as necessidades/problemas sentidos pela comunidade?
- O que já foi feito para as colmatar?
- Que tipo de interesses existem?
- Quais os seus sonhos/desejos?
- Que recursos existem? Qual a sua acessibilidade?
- Que potencialidades e oportunidades existem?
- Quais os maiores desafios para o território?
- Que mudanças ambicionam?
- Estão disponíveis para contribuir para as mudanças? Como?
 - Dinamizando grupos focais?
 - Promovendo encontros de parceiros e de moradores?
 - Outros? Quais?

e) Como recolher a informação?

- Através de conversas informais
- Realizando inquéritos em eventos
- Fazendo entrevistas individuais
- Realizando entrevistas com as organizações para a sua caracterização



5

AGIR

Identificar ações para solucionar problemas, clarificar os resultados que se pretende atingir, formas de monitorizar e avaliar, agindo de forma integrada e com o envolvimento da comunidade.

i) Planificar e comunicar a ação

- Que resultados queremos atingir?
- De acordo com as prioridades definidas, que ações podem ser desenvolvidas?
- Quando e como realizar as ações?
- Quais serão as mais prioritárias?
- Porquê e para quê?
- Como promover o envolvimento da comunidade e dos parceiros?
- Quem mais envolver?
- Que recursos temos para colocar as ações em prática e quais teremos que captar externamente? Como os poderemos captar?
- Como vamos avaliar os resultados?
- Quais os primeiros passos para a ação?
- Quem pode fazer o quê?
- Como manter todos os parceiros informados sobre o progresso da ação, ao longo do tempo?



4

PARTILHAR

Elaborar um sumário do diagnóstico, contendo as aprendizagens realizadas, resultados obtidos e potenciais soluções para devolver à comunidade, valorizado o processo já construído, o sentimento de apropriação e fortalecendo a sua motivação para ser parte da solução.

h) Devolver os resultados do DP

- Quem foram os participantes/parceiros envolvidos?
- Quais as necessidades e problemas identificados? Existem outros?
- Que soluções foram sugeridas pelos envolvidos? Que outras soluções?
- Que dificuldades e obstáculos foram sentidos no processo?
- Que informações falta obter e como poderemos fazê-lo?
- Que pessoas e entidades poderão beneficiar ou ter interesse na informação obtida?



3

PRIORIZAR

Definir objetivos claros, planificar a implementação e, ainda, identificar estratégias e dinâmicas orientadas para os participantes.

f) Sistematizar e hierarquizar

- Como organizar ou agrupar a informação recolhida?
- Como sistematizar os dados sobre desejos, sonhos e soluções?
- Que hierarquia para os problemas? Quais os mais importantes para a comunidade?
- Quais as áreas prioritárias de intervenção?
- Quais poderão ser as causas e consequências dos problemas/necessidades prioritizadas?

g) Identificar soluções

- Que soluções para os problemas prioritizados foram identificadas?
- O que mais ajudaria a resolver?
- Quem pode participar na criação de soluções?



Visitas exploratórias

Duração	Períodos de aproximadamente 2h, em horários e dias distintos, incluindo fins-de-semana
Materiais	Cadernos ou gravador para registo, máquina fotográfica e pequenos brindes (facultativo)
Procedimentos	Em equipas de duas pessoas, agendar conversas com organizações locais ou com intervenção no território; “puxar” conversa, de modo informal, com grupos de pessoas na rua. É importante que a abordagem seja feita de forma cordial, respeitando o espaço, privacidade e rotinas das pessoas. Colocar questões muito simples, adotar uma postura de escuta ativa e deixar a conversa fluir.

A realização de visitas exploratórias constitui um bom ponto de partida para obter um primeiro retrato da comunidade. São importantes para o sucesso do Diagnóstico Participativo (DP) propriamente dito, pois permitem informar, mobilizar e convidar os agentes locais para participar na sua planificação e implementação, bem como promover a adesão da comunidade ao processo de consulta, garantindo uma intervenção conjunta e eficaz no território.



1. O que são e para que servem?

São visitas aos locais de intervenção, realizadas pelos promotores, para fazer um primeiro reconhecimento do ambiente local. Visam observar, dialogar e sentir o território, para estabelecer um primeiro contacto com os agentes que nele habitam ou trabalham, dando simultaneamente a conhecer à comunidade “quem somos” e “qual o nosso projeto” para o território. Servem para perceber diferentes sensibilidades e obter uma primeira imagem da diversidade local, pelo que se deve ter o cuidado de abarcar a variedade de pessoas e instituições diferentes, representativas das várias visões e grupos presentes no território.



2. Porque se devem realizar?

Porque permitem, numa fase inicial, de pré-diagnóstico, uma certa familiarização da equipa com o ambiente local e com as pessoas e organizações. Permitem identificar, na comunidade, líderes locais, moradores que todos conhecem e respeitam e que poderão ser elementos chave no processo de mobilização para o DP. Possibilitam, ainda, identificar o trabalho já realizado no território pelos parceiros locais, sinalizando organizações e técnicos potencialmente interessados em integrar uma parceria para a realização do DP. Finalmente, porque permitem obter uma primeira leitura sobre as principais necessidades e desafios com que a comunidade se depara.



3. Como fazer?

- a) analisar dados estatísticos ou outras fontes documentais que contenham informação sobre a caracterização das pessoas e do território (ou freguesia);
- b) conhecer e analisar dados sobre experiências de diagnóstico pré-existentes, realizados no território ou freguesias (ex.: diagnóstico realizado pela Rede Social);
- c) preparar e planear as visitas, de acordo com os objetivos pretendidos.

PREPARAR E PLANEAR AS VISITAS, DE ACORDO COM OS OBJETIVOS PRETENDIDOS

Quem?



Equipa de duas ou mais pessoas, com elementos da entidade promotora, representantes dos residentes e instituições parceiras, de acordo com o perfil definido. Estas poderão, posteriormente, assumir o papel de facilitadores na implementação do DP.

Onde?



No território, caminhando pelas ruas, frequentando locais como cafés, lojas, pontos de encontro de jovens, centros de dia, espaços para crianças e gabinetes de apoio à comunidade. Pode definir-se, antecipadamente, um roteiro para realizar o percurso e agendar reuniões com entidades locais.

Para quê?



Para obter um conhecimento basilar sobre o território, sobre as instituições locais e as diferentes sensibilidades em presença. Para dar a conhecer “quem somos” e qual o “nosso projeto” para o território. Estas visitas são parte da intervenção e um instrumento de mobilização e consciencialização para a participação.

Como?



Definindo, primeiro, qual é o melhor meio para a recolha de informação face ao contexto. Depois, abordando pessoas de diferentes faixas etárias e grupos representativos da comunidade, de forma cordial e informal, com questões simples e escuta ativa. Assegurar que se tomam notas (ou outro tipo de registo), procurando compilar observações e anotações.

Como abordar pessoas de modo informal

Duração	Períodos de 1h30 a 2h, em horários e dias distintos, incluindo fins-de-semana
Materiais	Cadernos ou gravador para registo, máquina fotográfica, pequenos brindes (facultativo)
Procedimentos	Provocar conversas informais, realizar visitas porta a porta, dinamizar eventos comunitários ou aproveitar eventos já agendados, sempre nos horários das pessoas e não nos “nossos” horários.

A mobilização e adesão da comunidade é crucial para explorar o território e nele intervir de forma eficaz. As abordagens informais têm o propósito de observar, sentir e conhecer o território, dialogar com as pessoas que nele habitam ou trabalham, perceber os seus interesses, motivações, necessidades, desafios e, ainda, promover a participação e o seu envolvimento na construção de soluções. Neste processo, é importante existirem resultados visíveis do diagnóstico participativo (DP), a curto termo, para que este seja sentido como consequente e útil, reforçando a ideia de que vale a pena participar.

DICAS PARA ABORDAGENS INFORMAIS

Provoque conversas informais

1. Não sendo membro da comunidade, dedique tempo para conhecer e ser (re)conhecido pelos moradores, frequentando os locais que fazem parte das suas rotinas;
2. Identifique e frequente os locais de maior concentração de pessoas: jardins; parques infantis, cafés, lojas, paragens de autocarro, espaços de atendimento ao público, como juntas de freguesia, centros comunitários, pavilhões desportivos, igrejas, etc.;
3. Aborde as pessoas, identificando-se e explicando, de forma sucinta, a sua missão e o objetivo das perguntas;
4. Tenha em atenção a acessibilidade do seu discurso e fatores culturais: esteja atento a sinais de indisponibilidade das pessoas, mostre respeito em locais de culto ou momentos sensíveis, tente perceber, antecipadamente, se as pessoas dominam a sua língua, se algum tipo de comportamento seu ou alguma pergunta podem ser interpretados de outra forma e faça-se acompanhar por um mediador/tradutor, se necessário;
5. Coloque questões simples, antes de abordar outras mais sensíveis sobre a qualidade de vida do território (como se chama? mora no bairro? há quanto tempo? o que gosta de fazer? e gosta de aqui viver? porquê? do que mais gosta? do que sente falta? etc.) e anote as principais respostas; pergunte, primeiro, se pode registar as respostas e tirar fotografias.



Faça visitas porta a porta



1. Aborde e envolva o comércio e instituições locais na divulgação de informações do processo;
2. Identifique, na comunidade, líderes locais, moradores que todos conhecem e respeitam, assim como técnicos de organizações locais, para constituição de uma equipa;
3. Percorra o bairro e bata às portas (nas que puder), em horários adequados. Pode oferecer às pessoas pequenos presentes ou brindes, como forma de “puxar” conversa, obter um sorriso e agradecer por lhe terem aberto a porta (bolinhos, bombons, canetas ou outros);
4. Aborde as pessoas, identificando-se e explicando de forma sucinta a sua missão, inicie pequenas conversas com os moradores (como se chama? mora no bairro? há quanto tempo? o que gosta de fazer? e gosta de aqui viver? porquê? do que mais gosta? do que sente falta? etc.), orientando a conversa de acordo com o perfil das pessoas (jovens, mulheres, idosos, etc.);
5. Esteja atento e respeite questões como crianças sozinhas ou idosos isolados com receio de abrir a porta. Anote estas situações que podem ser pistas importantes de intervenção.

Dinamize encontros de bairro



1. Dinamize pequenos encontros no bairro ou eventos com a comunidade local que sejam apelativos à participação local, como um lanche comunitário, uma banca na rua, o dia do sofá; convide as pessoas para um chá, para se sentarem em sofás colocados na rua, para virem à banca, oferecendo bombons, uma flor, bolachinhas, etc., em troca de opiniões e ideias. Os eventos podem também servir para devolver às pessoas os resultados do DP, recolher novas ideias e soluções ou votar nas propostas já apresentadas;
2. Prepare painéis de rua ou pequenos cartões de preenchimento rápido para recolha de ideias, sonhos, soluções, interesses e capacidades (o que mais gosto no bairro? o que me faz falta? acho que posso ajudar em...; que ideia tenho para o bairro? o que sou capaz de fazer? o que gostaria de ser capaz de fazer?), bem como fichas de registo de contactos;
3. Dinamize estes eventos, através de um ou mais animadores que convidam à participação, explicam os objetivos e orientam as conversas.

Aproveite eventos comunitários agendados



1. Participar em eventos comunitários agendados por organizações locais constitui uma outra estratégia para a realização de uma abordagem informal, junto da população. Procure saber o que está previsto acontecer no território nos tempos mais próximos (festa de natal, santos populares, aniversários de organizações e outras datas festivas);
2. Abordar as organizações promotoras, no sentido de saber se poderiam participar e de que forma (com uma banca, realizando uma dinâmica específica no evento, etc.);
3. Preparar as dinâmicas e materiais necessários (painéis, cartões de preenchimento rápido, questões simples para recolha de opiniões, ideias, sonhos, pontos positivos e a melhorar no bairro, etc.) para a participação no evento, de acordo com o formato escolhido e em articulação com a entidade promotora.

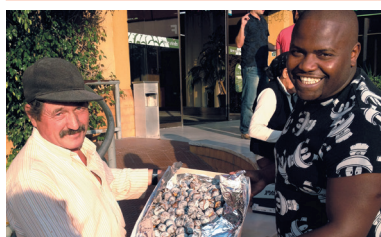
IDEIAS PRÁTICAS DE ABORDAGENS INFORMAIS



Porta a porta: constituindo equipas compostas por moradores e técnicos de organizações locais, visite as casas do bairro, no início do projeto, como meio de conhecer as pessoas e dar a conhecer o projeto. Distribua doces ou flores, identifique saberes e competências e recolha ideias e sugestões para o bairro.



Mapas e conversas: realize conversas de rua, utilizando mapas do bairro e freguesia, identificando as necessidades e as potencialidades, coisas a melhorar e histórias que ligam as pessoas ao bairro. Podem ser muito eficazes, num contexto de diagnóstico temático, como por exemplo ao nível da requalificação urbana.



Datas festivas: aproveite um evento previsto no bairro (um magusto, por exemplo), ou dinamize um e pergunte aos moradores (crianças, jovens e adultos) o que o bairro precisa e quais os contributos que cada um poderá dar para concretizar os sonhos existentes. Basta colocar um papel de cenário na parede, aproveitar o ambiente de descontração, trocar opiniões e ideias por castanhas e fazer um levantamento com a participação de todos!



Conversas de sofá: leve o sofá para a rua e desafie as pessoas para uma boa conversa em comunidade, onde poderão contar uma história de que gostem e partilhar sonhos ou ideias. Crie um mural ou um painel no local, com a partilha de interesses, sonhos, projetos e desafios que resultaram destas conversas.

COMO ABORDAR AS PESSOAS?

O que fazer?	O que evitar?
<ul style="list-style-type: none">• Identificar-se e explicar de forma clara o seu objetivo;• Abordar as pessoas com delicadeza e cordialidade; partindo dos interesses delas e agradecendo o seu contributo;• Perguntar se pode registar as conversas (notas, gravações, fotografias);• Escutar ativamente;• Respeitar o espaço, a privacidade e as rotinas das pessoas;• Ser genuíno;• Referir que todas as respostas são confidenciais;• Deixar sempre um contato, preferencialmente, telefónico e /ou email.	<ul style="list-style-type: none">• Impor a sua presença;• Fazer juízos de valor sobre as atitudes e comportamentos das pessoas;• Criticar as condições de vida da comunidade e/ou tomar partidos;• Fingir um interesse exagerado sobre os tópicos em discussão;• Abordar crianças sem o consentimento dos pais/prestadores de cuidados;• Criar expectativas irrealistas em relação ao seu trabalho;• Não dar seguimento às sugestões e propostas das pessoas: não sendo possível corresponder às sugestões, isso deverá ser debatido com a comunidade;• Não ter em conta questões etárias, culturais, religiosas e pessoais quando aborda as pessoas.



Four horizontal lines for writing, starting from the right side of the notepad icon.

A series of horizontal lines for writing, extending across the width of the page.



Caracterização das organizações locais

Duração	Cerca de 1h30
Materiais	Guião ou ficha de caracterização da organização, caderno para registo ou gravador (se autorizado)
Procedimentos	Agendar uma reunião com dirigentes ou líderes da associação/grupo; verificar as perguntas do guião e adaptá-las, em função dos objetivos e contexto; o entrevistado é convidado a responder às questões, existindo alguma liberdade para que possa desenvolver as respostas segundo a direção que considere adequada.

1. Dados gerais da organização

Dados que deverão ser registados: nome, origem e data da fundação, morada, contactos, estatuto jurídico, órgãos sociais (nome, tempo de mandato, modo de funcionamento, número de sócios) e pessoa de contacto.

2. Missão e visão da organização, identidade, valores, objetivos

Algumas perguntas-chave:

- Qual a razão de ser da organização, porque foi constituída?
- Como é (ou espera ser) reconhecido pelas pessoas e outras organizações?
- Quais as convicções, princípios ou valores que norteiam a sua atuação?
- Quais os objetivos, a médio e longo prazo?
- Que resultados visa atingir?

3. Funcionamento

Valências e atividades da organização, grupo(s)-alvo das principais intervenções (idade, género, residência, nacionalidade), recursos humanos (profissionais, voluntários) e suas funções, recursos materiais (instalações, equipamentos, viaturas), parcerias (locais e externas), financiamentos (próprios e apoios externos), projetos futuros e “na gaveta”.

Algumas perguntas-chave:

- De que forma a população participa nas atividades desenvolvidas (utentes e suas famílias, residentes no bairro)?
- Aspectos positivos e desafios no relacionamento com a comunidade e na mobilização para a participação desta?
- Que projetos são realizados em parceria com organizações locais (quais e com quem)?
- Que projetos/atividades gostariam de desenvolver futuramente? Que novos investimentos pretendem fazer?
- Quais os pontos fortes da organização?
- Quais as principais dificuldades sentidas, no exercício da atividade?

4. Conhecimento e percepções sobre o território

Documentos existentes e diagnósticos anteriores, organizações existentes no território e o que fazem, existência de redes de parceria e percepção do seu funcionamento/utilidade, percepção das principais necessidades sentidas pela população, recursos e potencialidades existentes, aspetos positivos e principais desafios do território/bairro, identificação de lideranças e pessoas chave na comunidade, percepção sobre o futuro da zona de intervenção.

Algumas perguntas-chave:

- Como percebe os vários atores locais?
- De que forma se relaciona com os diferentes atores locais?
- Tem conhecimento de projetos que existam atualmente na/para a área? Quais?
- Quais considera serem as principais necessidades sentidas pela população (na freguesia/território/bairro)?
- Qual o problema que interessa resolver de forma mais urgente (na freguesia/território/bairro)?
- Quais considera serem os principais aspetos positivos do território?
- Quais considera serem as principais dificuldades ou desafios do território?
- Como percebe o futuro deste território/área de intervenção?

5. Participação na dinâmica comunitária

Participação em grupos comunitários, redes de parcerias locais, interesse em realizar e/ou participar em projetos locais com outros parceiros; ideias para o desenvolvimento de ações futuras.

Algumas perguntas-chave:

- Participa em grupos comunitários locais e/ou outras redes locais? Quais e de que forma? Se não, porquê?
- Estaria interessado(a) em participar, de forma mais ativa, no desenvolvimento local da comunidade?
- O que gostaria de ver melhorado a nível local? Que projetos/atividades gostaria de desenvolver?
- Que papel gostaria de desempenhar? Que tipo de contribuição gostaria/poderia dar?

6. Observações/comentários



Dinamizar sessões com a comunidade

Duração	Aproximadamente 2h a 2h30
Materiais	Cartões, autocolantes com os nomes das pessoas participantes, parede ou <i>placard</i> tipo <i>flipchart</i> , folhas de <i>flipchart</i> , marcadores, <i>post-it's</i> , papéis coloridos, fita cola ou outro material para afixar, entre outros
Procedimentos	Feita a mobilização de parceiros e/ou moradores, é necessário planificar a sessão e preparar a logística necessária, nomeadamente: identificar a metodologia a adotar, elaborar o plano da sessão, preparar os materiais e a sala a utilizar. São atribuídas tarefas concretas aos parceiros que colaboram. Pode ainda ser providenciado um lanche ou chá de boas vindas ou uma pausa para café. A dinamização da sessão cabe ao facilitador/animador que ajuda na reflexão dos participantes, procurando envolver nela todos os presentes. É, ainda, aberta possibilidade aos participantes de influenciarem o plano de trabalho, dando sugestões para o mesmo. Finalmente, deverão ser devolvidos os resultados da sessão, feito um balanço geral da mesma e definir os próximos passos com os participantes.

Para a dinamização de sessões com a comunidade (pessoas e organizações) são necessárias algumas etapas:

PASSOS PARA A CONCRETIZAÇÃO DO PROCESSO	
1 Planificar	<ul style="list-style-type: none">• Identificar os participantes na sessão (organizações, moradores, grupos informais, homens, mulheres, jovens, etc.)• Definir os objetivos da sessão• Identificar o dinamizador da sessão e quem faz o registo• Definir a metodologia e as ferramentas a utilizar• Elaborar o plano da sessão
2 Preparar	<ul style="list-style-type: none">• Imprimir/fotocopiar e distribuir os materiais a utilizar• Organizar uma caixa com material diverso para a sessão (canetas, marcadores, folhas <i>flipchart</i>, <i>post-it's</i>, papéis coloridos, fita cola ou outro para afixar, etc.)• Dispor, de forma apropriada, as mesas e cadeiras no espaço onde vai decorrer a sessão e preparar os locais de afixação dos trabalhos• Providenciar pausa para café ou lanche de boas vindas

3 Dinamizar	<ul style="list-style-type: none"> • Receber, registar e acolher os participantes • Realizar dinâmicas de quebra-gelo e apresentação, dando as boas vindas • Explicar o objetivo e ajustar expectativas • Conduzir o grupo de participantes de forma isenta, facilitando a reflexão dos mesmos • Assegurar o registo de ideias; afixar, organizar e analisar as necessidades e recursos identificados, e as ideias e propostas apresentadas • Devolver os resultados da sessão e fazer um balanço geral desta com os participantes • Listar os próximos passos e distribuir tarefas; definir os próximos encontros
4 Próximos passos	<ul style="list-style-type: none"> • Relembrar as ações ou tarefas a fazer que resultaram da sessão; por exemplo, partilhar os resultados do DP com a comunidade (ver FA 7) • Distribuir tarefas e responsabilidades pelas mesmas (como fazer, quem vai participar?) • Definir prazos (sempre que possível) para a concretização das ações • Agendar os próximos encontros

EXEMPLO 1: PROPOSTA DE PLANO DE SESSÃO COM ORGANIZAÇÕES			
Horário	Plano de sessão	Metodologia	Materiais
10h00	<ul style="list-style-type: none"> • Boas-vindas • Enquadramento da sessão e do projeto • Apresentação de todos (quebra gelo) 	Dinâmica de apresentação	Cartões para nomes
10h10	Apresentação dos objetivos da sessão: <ul style="list-style-type: none"> • O projeto como oportunidade de planificação conjunta dos parceiros e moradores; • Aposta numa planificação que corresponda às necessidades do bairro; • Possibilidade de influenciar o plano de trabalho. 	Sessão coletiva e dirigida: escrever no <i>flipchart</i> (porque há pessoas que vão chegar mais tarde e, assim, poderão ver as principais ideias chave)	<i>Flipchart</i>
	Apresentação da metodologia a utilizar: <ul style="list-style-type: none"> • “World Café*”: 3 grupos circulam pelos 3 postos, 1 pessoa permanece fixa; identificação de potencialidades e necessidades do bairro, bem como, pistas e propostas de ações/soluções para cada um dos desafios. 	Sessão coletiva e dirigida: Escrever no <i>flipchart</i>	<i>Flipchart</i>
	Apresentação dos resultados esperados desta sessão: <ul style="list-style-type: none"> • Identificação de necessidades, problemáticas e aspetos positivos/potencialidades do bairro; • Identificação de pistas e propostas de ação; • Identificação de pessoas-chave. 	Sessão coletiva e dirigida: Escrever no <i>flipchart</i>	<i>Flipchart</i>

*Para saber mais sobre esta metodologia, consulte: <http://www.theworldcafe.com>

EXEMPLO 2: PROPOSTA DE PLANO DE SESSÃO COM MORADORES

Horário	Plano de sessão	Metodologia	Material
16:00h	Acolhimento e registo Animação do mural: "do que gosto e o que corre bem no bairro"	À entrada: <ul style="list-style-type: none"> Receção dos participantes; acolhimento e breve explicação do momento; Inscrições e preenchimento das folhas de presença com contactos; Preenchimento pelos participantes do mural: "do que gosto e o que corre bem no bairro" (em post-it). 	Folha de presenças Etiquetas com cores para escrever nome Mural/painel "do que gosto e o que corre bem no bairro"; Post-it's e canetas
16:20h	Boas-vindas Apresentação dos promotores da sessão e parceiros presentes Objetivos da sessão Proposta de metodologia de animação da sessão	<ul style="list-style-type: none"> Com a população residente, de forma participada, identificar: aspetos positivos, potencialidades do bairro, problemas e necessidades, ideias e propostas para melhorar o bairro Explicar que serão tidos em conta todos os contributos e que, sendo possível, serão integrados no plano de ação do projeto Explicar que todos os participantes serão convocados para mais encontros para acompanharem a evolução dos seus contributos Incentivar a participação de todos Estimular a concretização de ações ou seu acompanhamento (lista de nomes, contactos, identificação de pessoas-chave, lideranças) Reforçar os objetivos da sessão gerindo expectativas Apresentação da metodologia <i>dotmocracy</i>* e suas regras 	Folha A3 com objetivos do fórum Folha A3 com metodologia da sessão Folha A4 com regras por mesa
16:35h	Quebra-gelo	<ul style="list-style-type: none"> As pessoas descobrem outras que têm um papel igual ao seu (5 a 8 pessoas por grupo/ 4 a 6 grupos) e deverão conversar entre si, durante 5 minutos 	Papéis com cores
16:40h	Trabalho em grupos	<ul style="list-style-type: none"> Falar de problemas e necessidades (15 m); os facilitadores garantem que todos falam (cerca de 2 minutos cada), sem pressão para chegarem a consensos (alcançados com votação); vão-se registando ideias Escrever (10 minutos). Os facilitadores ajudam no registo Falar de ideias (15m) Anotar as ideias (10m). Grupo de apoio/parceiros vão afixando ideias, conforme vão surgindo 	Papéis de opinião (2 cores) Canetas
17:30h	Terminar afixação dos <i>dotmocracy</i> Fichas dos problemas e das ideias preenchidas	<ul style="list-style-type: none"> Os animadores ajudam a colocar as restantes fichas do seu grupo no painel 	Pioneses/fita-cola/ <i>bostik</i> Sítio para afixar

*Para saber mais sobre esta metodologia, atualmente designada "Idea Rating Sheet", consulte: <http://www.ideaatingsheets.org>

Horário	Plano da sessão	Metodologia	Material
17:35h	Reforço da explicação da metodologia, nesta fase Pontuação dos problemas e ideias	<ul style="list-style-type: none"> • Importante lerem todos os papéis (se possível) e votarem • Pontuarem as ideias e assinar em todas as que se posicionarem • Possibilidade de acrescentar sugestões / comentários/ideias nas fichas <i>dotmocracy</i> 	Marcadores
17:45h	Pausa para café Balanço do mural/painel	<ul style="list-style-type: none"> • Balanço/leitura do mural: “do que gosto e o que corre bem no bairro” • Enquanto isso, os promotores organizam os dados para devolução 	Mural: “do que gosto e o que corre bem no bairro”
18:00h	Devolução das ideias e problemas com mais assinaturas, referindo as ideias com mais acordo e mais desacordo	<ul style="list-style-type: none"> • Leitura e análise das respostas <ul style="list-style-type: none"> • Quais as que têm mais e menos consensos • Que categorias de problemas e de ideias/propostas apareceram • Reforçar que as ideias e problemas priorizados poderão ser acompanhados pelos participantes que assim o desejarem • Recolha de contatos de moradores que querem acompanhar ou ser parte da concretização de soluções 	
18:20h	Encerramento	<ul style="list-style-type: none"> • Comentários dos promotores da sessão: primeiras reações/sentimentos em relação aos resultados • Informação de devolução – como? • Valorização de movimentos de participação – pela presença, participação e por poderem ser parte das soluções • Agradecimentos 	



Realizar grupos focais

Duração	1h30 a 2h00
Materiais	Guião de orientação, <i>flipchart</i> , marcadores, bloco de notas, câmara ou gravador (se autorizado) para registo da sessão. Outros materiais podem ser necessários, face às dinâmicas que se pretendam realizar
Procedimentos	Convidar um grupo de pessoas (6 a 10, idealmente), com base num interesse ou característica comum (grupos de pais, de jovens, professores, moradores de uma rua, etc.), para participar num encontro previamente agendado, com o intuito de partilharem ideias e perceções sobre o propósito e/ou interesse comum. Para a condução da sessão, pode ser elaborado um guião de orientação e as questões lançadas pelo dinamizador. A recolha de dados é feita, colocando a ênfase no sentimento de pertença, necessário para que se efetive a convergência de olhares na discussão, mas não sendo necessário o consenso de opinião.

Os grupos focais* permitem a reflexão em grupo, num contexto de informalidade, sendo a condução da sessão feita de forma flexível, sob a forma de debate, incorporando os contributos dos participantes e procurando a participação de todos os presentes. Pode tratar-se de uma primeira recolha de informação ou pretender-se aprofundar um tema sobre o qual já se fez recolha de informação, utilizando outras técnicas.

EXEMPLO 1: PLANO DE SESSÃO REALIZADO COM MORADORES NUM GRUPO FOCAL, SOBRE A TEMÁTICA DAS FAMÍLIAS

Dinâmica inicial	Dinâmica de quebra-gelo e de apresentação dos participantes
Apresentação	<p>Queremos, desde já, agradecer a vossa presença; sabemos que muitos tiveram que se organizar de forma diferente, para conseguirem estar aqui.</p> <p>Estamos aqui para falar um pouco sobre a questão das famílias, pois estamos a fazer um levantamento da opinião de diferentes pessoas que vivem ou trabalham nesta zona (ou bairro), para poder iniciar a intervenção nesta área das famílias.</p> <p>Todos os que aqui se encontram foram convidados por terem demonstrado interesse em conversar mais sobre este assunto e, até, em participar em futuras atividades.</p> <p>Já obtivemos alguma informação através de questionários e conversas informais, nas quais alguns de vós participaram e, agora, gostaríamos de aprofundar algumas das questões levantadas.</p> <p>Gostaríamos, ainda, de filmar este nosso encontro que durará, no máximo, 2h, para que possamos anotar depois tudo o que foi falado, sem nos esquecermos da opinião de ninguém. Tudo o que aqui for dito é confidencial – não iremos revelar o nome das pessoas presentes. Todas as opiniões são importantes e válidas, mesmo que vos pareça que não; por isso, gostaríamos que as partilhassem connosco!</p>

*Para saber mais sobre grupos focais, consulte a “Bibliografia e Links úteis”.

<p>Necessidades e preocupações</p>	<p>a. Quando perguntámos às pessoas que fomos entrevistando quais eram as preocupações e necessidades das famílias, falou-se muito de necessidades como habitação, alimentação, vestuário, segurança, emprego, saúde, etc. Concordam que estas estejam entre as maiores preocupações das famílias que aqui moram? Porquê?</p> <p>b. Das entrevistas feitas, percebemos ainda que as relações no seio da família (ex: violência, convívio, sentimentos e afetos, felicidade, bem estar, etc.) são outra das preocupações mais evidentes. Que tipo de problemas surgem ao nível das relações dentro das famílias? Porque acontecem?</p> <p>c. Por outro lado, muitas pessoas referiram estar preocupadas com questões de cidadania (ex: higiene e limpeza do bairro, apoio e relações entre vizinhos, momentos de convívio da comunidade, etc.). Qual a vossa opinião sobre este tema?</p>
<p>Recursos e apoios</p>	<p>a. Verificámos que muitas pessoas recorrem a instituições e serviços diversos (escolas e creches, assistentes sociais/Segurança Social, Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, centros de saúde, instituições religiosas, juntas de freguesia, centros de dia, K´CIDADE, polícia, etc.) bem como a outros apoios (subsídios, reforma, banco alimentar, etc.), quando têm um problema. O que pensam sobre os apoios e serviços existentes e sobre o modo como funcionam?</p> <p>b. Com que outros tipos de apoios podem as famílias contar, em caso de necessidade?</p>
<p>Sugestões</p>	<p>a. Que serviços/atividades poderiam surgir? De que modo surgiriam?</p> <p>b. Estariam disponíveis para participar/apoiar nos apoios/serviços/atividades que sugeriram? De que forma?</p>
<p>Álbum de família</p>	<p>Gostaríamos, agora, que cada um de vós mostrasse a fotografia de família que trouxe e que apresentasse a sua família:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Numa palavra, como define a sua família? 2. Quem faz parte? 3. Onde vive? 4. Qual a sua história? 5. Que episódio recorda com mais carinho e porquê? <p>Nota: foi previamente pedido às pessoas para trazerem uma foto. Durante este momento da sessão, as pessoas foram convidadas a colocar a foto no placard em cartolinas coloridas e a escrever algo sobre a foto, num espaço equivalente a A5 (para fazer, posteriormente, um livro)</p>
<p>Próximos passos</p>	<p>Gostaríamos, agora, de partilhar o que vamos fazer a seguir: com que outros grupos e instituições iremos falar, como pretendemos devolver o resultado destas e outras sessões de DP à comunidade, quem gostaria de se envolver e como.</p>



EXEMPLO 2: PLANO DE SESSÃO UTILIZADO COM CRIANÇAS NUM GRUPO FOCAL SOBRE A QUESTÃO DAS FAMÍLIAS

Dinâmica inicial	Dinâmica de quebra-gelo e de apresentação das crianças
Apresentação	<p>Obrigado por terem vindo falar connosco um bocadinho.</p> <p>Estamos aqui para falar convosco sobre as famílias. Somos do K'CIDADE, um Programa de Desenvolvimento Comunitário Urbano da Fundação Aga Khan Portugal (conhecem? se não, explicar) e queremos saber a vossa opinião sobre as famílias, porque vamos trabalhar com elas.</p> <p>Já fizemos perguntas e pedimos desenhos a algumas crianças sobre este tema e encontrámos algumas respostas muito interessantes.</p> <p>Queremos saber se podemos filmar este nosso encontro, para que possamos anotar depois tudo o que foi falado, sem nos esquecermos da opinião de ninguém. Tudo o que disserem aqui fica entre nós. Todas as vossas opiniões são importantes, mesmo que vos pareça que não; por isso gostaríamos que as partilhassem connosco.</p>
Perguntas sobre as famílias	<ol style="list-style-type: none">Muitas crianças disseram que as famílias precisam de coisas como amor, carinho, felicidade, amizade e apoio.<ol style="list-style-type: none">Concordam? Porquê?O que poderemos fazer para que todas as famílias tenham amor e carinho?Algumas crianças estavam preocupadas com as discussões que existem nas famílias.<ol style="list-style-type: none">Porque acham que as famílias discutem?O que poderemos fazer para que discutam menos?Outras crianças disseram que uma família também faz coisas em que todos estão juntos.<ol style="list-style-type: none">Acham importante? Porquê?O que podemos fazer para que as famílias façam mais coisas juntos?De que precisam mais as famílias para serem felizes? Por exemplo: dinheiro, emprego, casa, comida, etc.
Álbum de família	<p>Gostaríamos, agora, que cada um fizesse um desenho da sua família e que a apresentasse :</p> <ol style="list-style-type: none">Quem faz parte (irmãos, pais, avós, tios, amigos, animais de estimação)?Onde vive?Contar uma história de alguma coisa importante que tenha acontecido na família
Próximos passos	<p>Gostaríamos, agora, de partilhar o que vamos fazer a seguir: com que outros grupos e instituições iremos falar, como pretendemos devolver o resultado destas e de outras sessões de DP à comunidade, quem gostaria de se envolver e como.</p>



Four horizontal lines for writing, starting from the right edge of the notepad icon.

A series of horizontal lines for writing, extending across the width of the page.



Mapeamento de necessidades e recursos

Duração	Este exercício realiza-se durante as sessões, independentemente da metodologia adotada. O tempo é muito variável, dependendo do perfil dos participantes, mas estima-se ser necessário, no mínimo, 1h30 minutos para a sua realização. Por vezes, apenas numa segunda sessão se consegue chegar ao resultado final.
Materiais	Post-it's ou papéis coloridos, material para afixar e pequenas etiquetas coloridas para votação
Procedimentos	Com base nas indicações do dinamizador da sessão, os participantes identificam os problemas e recursos existentes nos territórios, sendo depois feita uma sistematização/agrupamento desta informação pelo dinamizador. Seguidamente, são hierarquizados os problemas, em função da sua intensidade, identificando causas e consequências. Depois é feito o levantamento de ideias e soluções, para abordar os problemas e a forma como os participantes poderão envolver-se.

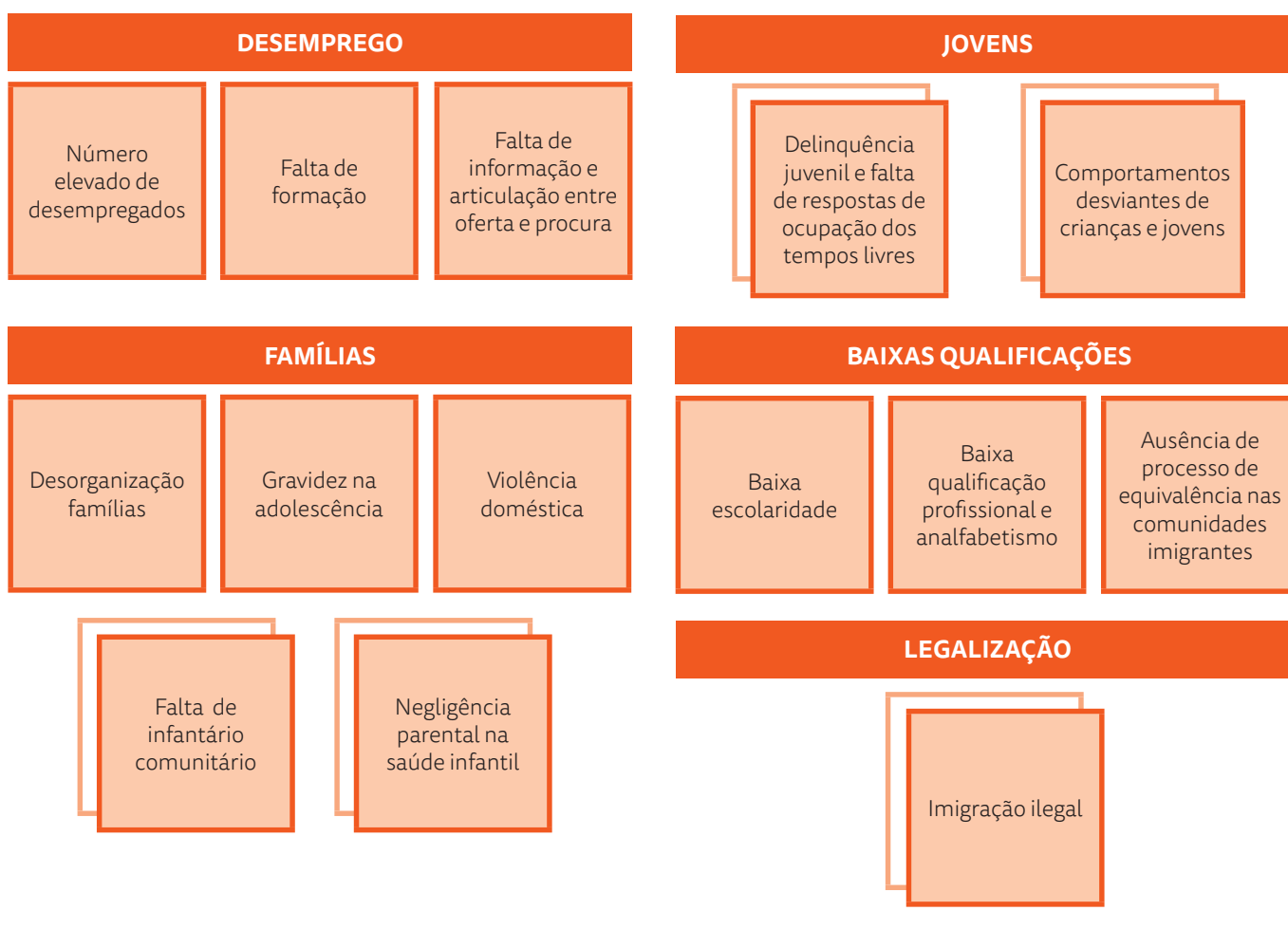
O exercício do mapeamento de recursos e necessidades tem subjacentes vários pequenos passos que vão sendo orientados pelo dinamizador, conduzindo os participantes a fazer o caminho da simples identificação de necessidades até à sugestão de ideias de participação ativa na resolução das mesmas.

1 Identificar necessidades, recursos e potencialidades	<p>Esta tarefa pode ser feita individualmente ou em pequenos subgrupos e tem como finalidade:</p> <ul style="list-style-type: none">a) identificar necessidades e desafios existentes no território;b) fazer o levantamento de recursos e potencialidades existentes localmente (ver exemplo 1, na página seguinte). <p>Os participantes registam as suas respostas num papel.</p> <p>No processo do levantamento dos recursos e soluções, podem ser identificadas as entidades envolvidas nas respostas; para o efeito, poderão ser impressos os logótipos das várias organizações presentes no território, os quais serão colocados junto das respetivas respostas.</p> <p>O dinamizador ou técnico de apoio recolhe a informação e procura agrupá-la de maneira simples, objetiva e clara, formando nuvens de problemas, de acordo com a temática (emprego, família, jovens, saúde, etc. – ver exemplo 1).</p>
2 Analisar causas e consequências e hierarquizar problemas	<p>A informação agrupada é depois afixada, ficando visível para os participantes. Apesar da escassez de tempo, é importante refletir um pouco sobre causas e consequências dos problemas, enfatizando a necessidade de se atuar nas causas e não tanto nas suas consequências (ver exemplo 2). Seguidamente, os participantes hierarquizam esses mesmos problemas ou necessidades, com base numa escolha coletiva, em função dos que considerem serem os mais prementes e sobre os quais importa atuar prioritariamente. A escolha é feita tendo por base uma votação. Poderão usar-se pequenas etiquetas autocolantes para este efeito.</p>

<p>3</p> <p>Apresentar e selecionar propostas</p>	<p>Feita a hierarquização ou priorização das necessidades ou problemas, os participantes são desafiados a apresentar ideias e soluções (individualmente ou em pequenos grupos), para a respetiva mitigação. Este exercício pode ser feito relativamente a todas as áreas de problema identificadas ou apenas às consideradas prioritárias, tendo por base os recursos e potencialidades locais anteriormente nomeadas. Em seguida, realizam uma escolha coletiva: pede-se que votem (1, 2 ou mais votos por cada participante) nas propostas que entendem ser mais eficazes para mitigar os problemas mas que, simultaneamente, lhes pareçam ser mais viáveis, em função do tempo e recursos necessários à sua concretização. As pessoas são, depois, chamadas a pronunciarem-se sobre a forma como gostariam de participar e de que forma poderão contribuir para implementar soluções.</p>
<p>4</p> <p>Próximos passos</p>	<p>As informações assim recolhidas, juntamente com outras obtidas através de entrevistas individuais e de grupo ou de outras metodologias, são depois organizadas e sistematizadas, para que traduzam a diversidade e a riqueza dos diferentes contributos, de forma simples, objetiva e clara. Com este material sistematizado, podem ser elaborados painéis ou outros suportes visuais para a devolução e discussão dos resultados com a comunidade, procurando recolher mais ideias e sugestões para a ação, envolvendo mais pessoas e organizações, na planificação/concretização de projetos, em resposta aos desafios.</p>

Exemplo 1 – exercício de mapeamento de necessidades e recursos

1. Problemas



CRIANÇAS

Poucas respostas no nível de creche

Escassos recursos, ao nível dos equipamentos de infância

IDOSOS

Resposta insuficiente para o número de idosos existente

Solidão

Ruído junto de algumas casas comerciais e em casas particulares

FALTA DE DINÂMICA COMUNITÁRIA

Várias comunidades fechadas em si próprias

Inércia da população

Pouco convívio entre habitantes

Falta de equipamentos para ocupação de tempos livres

Diversidade cultural interpretada negativamente

INSUFICIÊNCIA ECONÓMICA

Grande número de beneficiários de Rendimento Social de Inserção

Rendimentos escassos

Pobreza extrema

INSEGURANÇA

Furtos no interior das residências e veículos

Consumo/venda de estupefacientes

Roubos na via pública

HABITAÇÃO

Habitação degradada

2. Oportunidades

PARTICIPAÇÃO DA COMUNIDADE

Atitude participativa nas sessões de sensibilização

Envolvimento de toda a comunidade na resolução dos problemas

População que participa nas atividades propostas

Abertura das várias comunidades ao exterior

RECURSOS DO TERRITÓRIO

Existência de várias instituições e equipamentos

Policimento de proximidade

REDE DE PARCEIROS

A existência de redes que já funcionam no território

Partilha entre os parceiros

Identificação dos problemas e elaboração de planos de ação

CONHECIMENTO DOS RECURSOS

Conhecimentos dos recursos institucionais

Valorização da informação dada

DIVERSIDADE CULTURAL

Diferentes culturas e valores

COMUNIDADE CIGANA

Valorização e frequência no pré-escolar pela comunidade cigana

Aumento da escolaridade da população cigana

3. Propostas de ações e votação

7 VOTOS

EMPREGABILIDADE

Criar um grupo de trabalho para o emprego

Agilizar a articulação com o IEFP

Estabelecer protocolos com empresas

Celebrar acordos com empresas locais, para a criação de posto de trabalho

Procurar respostas de emprego para a população com + de 50 anos

7 VOTOS

JOVENS

Implementar um espaço para jovens

Criar grupo de jovens para treino de competências

Realizar atividades desportivas para jovens

Criar atividades culturais e desportivas para integrar crianças e jovens

Desenvolver projetos educativos nas escolas percursos alternativos

1 VOTOS

PRIMEIRA INFÂNCIA E PARENTALIDADE

Criar uma creche familiar

Dinamizar Jardins de infância

Criar locais para famílias que trabalham e não têm onde deixar os filhos

Promover a parentalidade

Desenvolver projetos de formação em competências parentais

2 VOTOS

PARTICIPAÇÃO COMUNITÁRIA

Utilizar o jardim para criar momentos de convívio entre a população

Criar locais de convívio

Reforçar iniciativas interculturais

Realizar Festas Comunitárias

Reabilitar o parque urbano envolvendo os moradores

Exemplo 2 – sistematização de recursos/respostas locais existentes, na área da empregabilidade

Qualificação e aprendizagem ao longo da vida	Parcerias com entidades na área do emprego	Apoio na procura de emprego	Formação profissional	Empreendedorismo	Legalização
Candidaturas Cursos EFA (Educação e Formação de Adultos), mediante necessidades do bairro	Lobby perto dos empregadores, para a inclusão privilegiada dos habitantes do bairro	NET - Emprego	Formação de ajudantes de SAD (Serviços de Auxílio Domiciliário), ao nível de técnicas de mobilização e gestão de conflitos	Parceria com ASHOKA - apoio a jovens para desenvolvimento de iniciativas de responsabilidade social, com impacto na comunidade	Legalização de cidadãos para a sua inclusão no emprego
RVCC (Reconhecimento, Validação e Certificação de Competências)	Dar conhecimento das aberturas dos cursos de ingresso na PSP	Encaminhamento GIP's (Gabinetes de Inserção profissional) e Centros de Emprego	Formação para professores e educadores	Programa Amadora Empreende – cedência de lojas a pessoas com ideias	
Programa de Empreendedorismo Imigrante (ACIDI)	Emprego de moradoras do bairro no centro de dia e apoio domiciliário	Bolsa de Emprego (inscrições)	Programa de orientação escolar e profissional	Programa Mediação entre Ofertas e Procura	
Programa de alfabetização de adultos	Projeto Marias – empregabilidade para domésticas	GIP – Gabinete de Inserção Profissional		Programa FAZ-TE FORWARD (jovens – talentos, formação, concretização de projetos)	
Formação – Aulas de Português	Programa OTL (Organização de Tempos Livres): Monitores de colónias de férias e trabalhos de embelezamento da freguesia	Incentivo à inscrição no centro de emprego e encaminhamentos emprego/formação			
		Mediação entre Ofertas e Procura			



Four horizontal lines for writing, starting from the right side of the notepad icon.

Multiple horizontal lines for writing, filling the majority of the page.

Devolver e partilhar o diagnóstico

1. Porque se deve realizar a partilha de resultados com a comunidade?

Devolver e partilhar os resultados do diagnóstico participativo (DP) com a comunidade que nele participou é fundamental para garantir o sucesso das intervenções. A divulgação dos resultados do DP deve ser sintética, simples, clara e adaptada às necessidades e interesses da sua audiência. A partilha do DP permite:

- dar a conhecer e partilhar como foi realizado o DP, os resultados que foram obtidos, as soluções identificadas, as dificuldades sentidas e as aprendizagens realizadas;
- envolver outros membros da comunidade, para que possam também expressar-se sobre o mesmo, dando os seus contributos, sugestões e indicando a sua disponibilidade para participar;
- valorizar o processo já construído, o sentimento de apropriação e fortalecimento da motivação, para ser parte da solução;
- fomentar novas dinâmicas, sinergias e as interrelações entre residentes e organizações e destas entre si;
- apresentar, *a posteriori*, junto da comunidade, as soluções pensadas, em desenvolvimento ou já criadas, assim como as dificuldades, aprendizagens e conquistas.

2. Como se realiza a partilha de resultados com a comunidade

Existem várias alternativas para a divulgação dos resultados do DP junto da comunidade e que, naturalmente, não passam pela apresentação/distribuição do seu relatório final. Podem fazer-se encontros em vários locais da comunidade, com instituições e/ou moradores, realizando pequenas apresentações apelativas, positivas e motivadoras. Devem ser preparados painéis comunitários que permitam devolver as principais informações e resultados, mas que também permitam a recolha de opiniões e sugestões e elaborar sínteses do processo do DP, a afixar em locais pré-determinados.

Pode, também, realizar-se a devolução em momentos de celebração pública (festas comunitárias, santos populares, inaugurações de espaços, etc.). Em determinados contextos (redes locais temáticas, grupos comunitários, etc.), podem realizar-se reuniões específicas, *workshops*, seminários para apresentação e análise de resultados. Poderá, ainda, ser considerada a utilização das tecnologias de informação e *softwares* específicos, para uma partilha mais interativa que fomente a participação.

A título de exemplo pode criar-se uma ferramenta, em forma de puzzle, desenvolvida para a devolução dos DPs aos moradores, durante um evento comunitário. Estes devem encontrar e encaixar as soluções junto das necessidades a que visam responder. Podem, ainda, acrescentar mais peças aos puzzles, em que propõem outras necessidades/soluções.

Pode também construir-se um painel para a comunidade, com uma síntese de todo o processo de DP sobre famílias; nomeadamente, problemas identificados, suas causas e consequências – tudo agrupado em áreas temáticas, bem como respostas/soluções pensadas ou já em desenvolvimento (ver exemplo na página seguinte).



Foto 1: mecanismo de devolução do DP à comunidade – um puzzle que resume os problemas e soluções identificadas, 2013.

EXEMPLO DE PAINEL DE DEVOLUÇÃO DO DP SOBRE FAMÍLIAS E COMUNIDADE

	Saúde	Relações	Educação	Finanças
Problemas	Dificuldades no acesso aos serviços de saúde	Violência familiar	Falta de equipamentos de infância	Pobreza
	Dependências (drogas, álcool)	Conflitos na comunidade	Negligência de alguns pais	
	Pais pouco preparados	Conflitos com serviços	Insucesso e/ou abandono escolar	
Causas	Poucos transportes	Dificuldades financeiras	Cultura familiar (padrões)	Falta de emprego/discriminação
	Falta de pessoal nos serviços de saúde	Falta de civismo e de serviços de justiça	Falta de apoio em casa	Dificuldade de gestão do orçamento familiar
	Falta de planeamento familiar	Comportamento das crianças		Vergonha em pedir ajuda
Consequências	Despesas desnecessárias com transportes	Agressões físicas e verbais	Processos na Comissão de Proteção de Crianças e Jovens (CPCJ) e retirada de crianças	Carência de bens essenciais
	Descontentamento com serviços	Falta de participação comunitária		Sobre-endividamento
	Gravidez precoce	Isolamento	Crianças negligenciadas	Problemas de saúde
	Insegurança			
Respostas	Jovens mediadores	O meu bairro é a minha cara /Associação de Valorização Ambiental da Alta de Lisboa (AVAAL)	Grupo "Brincadeiras e Travessuras"	Loja Comunitária
	Exercício físico (ginástica, judo, etc)	Grupo "Mamãs e Papás da Alta de Lisboa"	Grupo de Pais da Escola Pintor Almada Negreiros	Formação e orientação profissional
		Espaço Sénior	Grupo "Ler em Alta"	
	Associação "Activamente"	Voluntariado	Grupo de parceiros para a escolaridade e parentalidade	Cantina comunitária
APEAL/ARAL*			Voluntariado	

*Associação de Pais e Encarregados de Educação do Agrupamento de Escolas do Alto do Lumiar (APEAL) e Associação de Residentes do Alto do Lumiar (ARAL).