

projectos
transformar
experiências
parcerias
novo ciclo



HABITAÇÃO
E DESENVOLVIMENTO
LOCAL Câmara Municipal Lisboa

Programa Parcerias Locais

BIP/ZIP

Programa BIP/ZIP 2016

FICHA DE CANDIDATURA

Refª: 122

GSM - Gabinete Social de Mediação



BAIRROS e ZONAS
de Intervenção
Prioritária de Lisboa

Grupo de Trabalho dos Bairros e Zonas de Intervenção Prioritária (BIP/ZIP)

Rua Nova do Almada, nº 2 - 3º Andar 1100-060 Lisboa | Telefone: 21 322 73 60 | Email - bip.zip@cm-lisboa.pt

ENTIDADES PROMOTORAS

Designação Associação Gabinete Social de Mediação

ENTIDADES PARCEIRAS

Designação Fundação Minerva - Cultura, Ensino e Investigação Científica

IDENTIFICAÇÃO DO PROJECTO

Designação GSM - Gabinete Social de Mediação

BIP/ZIP em que pretende intervir 41. Sete Moinhos

Síntese do Projecto

Fase de execução -----

Fase de sustentabilidade -----

DESCRIÇÃO DO PROJECTO

Objetivo Geral de Projeto

Diagnóstico A população idosa das freguesias Santa Isabel e Santo Condestável (INE, Censos 2011, CAOP 2013), constitui 27,7% da população total residente. 70,5% são indivíduos que vivem sós ou com outros do mesmo grupo etário. 22,7% habitam com pessoas com 65 ou mais anos e destes 63,1% são alojamentos só com 1 pessoa desta idade. O isolamento social, por abandono dos familiares e o risco de exclusão são os principais problemas desta população. O Gabinete Social de Mediação (GSM) viabiliza respostas que protegem os idosos e dignificam a sua qualidade de vida, valorizando o seu papel de pessoas e cidadãos. Os contactos realizados com os idosos pelo GSM, constata-se que estes estão fragilizados e desamparados, devido aos baixos rendimentos e problemas de saúde física e mental; verbalizam necessidades como: companhia a consultas médicas, companhia no domicílio e ajuda nas tarefas domésticas, aquisição de bens e serviços, etc. Estas situações coexistem com a falta de serviços sociais públicos e privados adequados e falta de informação e de articulação entre as respostas sociais e os potenciais utilizadores. A dimensão social de mediação do Gabinete define-se pela premente e permanente reinvenção dos processos de intervenção social (Almeida e Cardoso, 2011) que se operacionalizam pela promoção de múltiplos



serviços que, de forma integrada respeitem as dimensões individuais dos idosos e às da comunidade, cuja relação gera conflitos constantes.

Temática preferencial Inclusão e Prevenção

Destinatários preferenciais Idosos

Objectivo geral O projeto GSM tem como objetivo principal prestar serviços individualizados de mediação social em benefício da qualidade de vida e da dignidade das pessoas de idade maior, residentes no território de Campo de Ourique e em particular da localidade de Sete Moinhos, promovendo o diálogo entre a pessoa idosa, a sua família, os serviços públicos e privados e a comunidade em geral. A capacidade operativa deste objetivo assenta em processos de divulgação da missão, objetivos e metodologia de mediação do Gabinete Social de Mediação (GSM) junto da comunidade local e na promoção de parcerias formais e informais que se traduzam em respostas sociais específicas às necessidades das pessoas idosas a apoiar e a acompanhar, aumentando a cobertura de respostas bio-psico-sociais de qualidade para os idosos, englobando o apoio aos seus cuidadores. A constituição de uma equipa multidisciplinar de intervenção a partir do GSM, contribuirá para o aumento da empregabilidade da população activa no território. Monotorizar e avaliar os resultados obtidos nas actividades do GSM é peça fundamental para fundamentar a definição de um conjunto de metodologias que configurem práticas inovadoras de mediação no contexto da intervenção social dirigidas a pessoas idosas, contribuindo para o aprofundamento do conhecimento teórico e prático sobre o fenómeno do envelhecimento a nível local e das potencialidades de intervenção social; conhecimento que será partilhado na comunidade local, contribuindo para a promoção e defesa do estatuto de pessoa e de cidadã da população sénior quer no território de Campo de Ourique, quer na cidade de Lisboa, com potencialidade de disseminar a outros territórios do país um processo que articula direitos e deveres das pessoas e das comunidades no processo de envelhecimento activo que a todos abrange.

Objetivos Específicos de Projeto

Objetivo Específico de Projeto 1

Descrição Prestar serviços de mediação social entre a pessoa de idade maior, a sua família, os serviços públicos e privados e a comunidade em geral. Mediante uma estratégia de diálogo e



definição de parcerias locais, promover os direitos das pessoas maiores, traduzidos em respostas sociais específicas de forma a aumentar a cobertura de respostas de qualidade para os idosos, apoiando igualmente os seus cuidadores. Promover a integração social, gerando evoluções positivas ao nível da autoestima e bem-estar do idoso, contribuindo assim, para uma melhoria do clima social da comunidade envolvente. Identificar metodologias e práticas inovadoras de intervenção social dirigidas a pessoas idosas. Promover a empregabilidade da população ativa no território de ação, através da constituição de uma equipa multidisciplinar e qualificada que visa abranger várias áreas de atuação, respondendo assim com eficácia às necessidades específicas de cada idoso. Tratando cada caso como um caso, com as suas especificidades que exigem respostas adequadas e ajustadas.

Sustentabilidade

A sustentabilidade do projeto garante-se através dos serviços prestados pela instituição e cuja remuneração é definida de acordo com a avaliação da situação económica-financeira dos utentes, tendo por base uma tabela percentual definida por escalões de rendimentos. Integram-se ainda outras receitas da associação, nomeadamente auferidas através da adesão de novos sócios: jóia e quotas dos associados. Podem ainda integrar doações, legados e heranças e rendimentos dos associados e ainda subsídios do Estado ou de organismos oficiais, donativos, produtos de festas ou subscrições.

Objetivo Específico de Projeto 2

Descrição

Promover a apresentação do GSM e das atividades que realiza, junto da comunidade, apresentando-se como uma resposta personalizada e integrada às pessoas idosas. Angariar sócios para a Associação GSM no contributo activo para a sustentabilidade económica e social da missão e projetos da GSM – cidadania activa e participativa. Promover protocolos de cooperação e parcerias entre a Associação GSM e entidades públicas e privadas, com e sem fins lucrativos, e grupos informais da comunidade, de forma a assegurar a concretização das respostas sociais e aumentar a cobertura dos serviços a prestar para as pessoas maiores utilizadoras do GSM e suas famílias. Promover uma rede de apoios e serviços integrada (saúde mental e física, recreativa, cultural) e garantir não só a sustentabilidade do GSM, mas sobretudo os diferentes tipos de serviços sociais, pessoais e familiares que têm de ser prestados em tempo útil aos idosos em acompanhamento.

Sustentabilidade

A colaboração dos parceiros já presentemente definidos e os contactos a estabelecer com serviços e entidades locais, realizados no quotidiano do acompanhamento individualizado aos idosos, promovidos pela equipa técnica multidisciplinar do GSM, garantem o estabelecimento de relações de grande proximidade com os responsáveis dos serviços locais. Esta



proximidade constitui uma estratégia de análise das potencialidades de cooperação mútua, definida numa lógica de co-construção de bens e serviços, na expressão de uma comunidade mais solidária e sustentável, substanciada em protocolos de parceria, mediante a definição de direitos e deveres de cooperação. Por outro lado, a divulgação dos contactos e acções do GSM através de instrumentos e canais de comunicação, assegura o marketing social que garante a informação necessária para que os idosos e suas famílias procurem o GSM e aproxime potenciais parceiros. Criação de uma rede de parcerias a divulgar, de forma actualizada, no site e canal de rede social do GSM, criados a partir dos contactos estabelecidos com entidades e/ou indivíduos residentes na comunidade local; estímulo ao comércio local e/ou projeto empreendedor promovido por residente desempregado no bairro.

Objetivo Específico de Projeto 3

Descrição

Monitorização e avaliação dos resultados obtidos pelo GSM. Divulgação dos resultados junto da comunidade territorial e científica. Sistematizar proposta de modelos e metodologias e mediação para pessoas maiores. Propostas de Produção de artigos científicos e encontros de divulgação e reflexão sobre a intervenção social realizada e seu impacto na promoção da dignidade e valor das pessoas idosas.

Sustentabilidade

A sustentabilidade do projeto garante-se através dos serviços prestados pela instituição e cuja remuneração é definida de acordo com a avaliação da situação económica-financeira dos utentes, tendo por base uma tabela percentual definida por escalões de rendimentos. Integram-se ainda outras receitas da associação, nomeadamente auferidas através da adesão de novos sócios: jóia e quotas dos associados. Podem ainda integrar doações, legados e heranças e rendimentos dos associados e ainda subsídios do Estado ou de organismos oficiais, donativos, produtos de festas ou subscrições.

CALENDARIZAÇÃO DO PROJECTO

Actividade 1

Apoio individualizado

Descrição

O apoio individualizado é direccionado à idade maior, através do acompanhamento personalizado de cada utente, sendo este o foco principal de ação. É essencialmente sobre o utente que estão pensadas uma série de ações que visam responder às suas necessidades particulares, inventariadas pela atuação da equipa multidisciplinar que integra o GSM. Dessas ações destacam-se o acompanhamento ao médico, acompanhamento ao hospital, acompanhamento à farmácia,



deslocações ao supermercado, apoio psicológico, apoio jurídico, apoio na comunicação escrita, apoio domiciliário, acompanhamento em altas hospitalares, realização de atividades lúdicas, receção do médico da família no domicílio e a promoção da solidariedade intergeracional. São promovidas outras ações que podem ou não envolver diretamente o utente, tais como a procura de respostas sociais ao nível da frequência de lares, residências, centros terapêuticos e outros. O apoio individualizado proporcionará o aumento da qualidade de vida e bem-estar do utente, através da evolução ao nível da autonomia, da fomentação do desenvolvimento físico e cognitivo e da aquisição de competências baseadas em métodos que auxiliem nas atividades da vida diária. O apoio individualizado, vai conferir ao idoso uma sensação de proteção e acompanhamento, libertando-o em parte da pressão oriunda do seu contexto habitacional, familiar e social.

Recursos humanos

Os estudos recentes sugerem uma significativa e crescente população idosa com necessidades de apoio para a realização de atividades da vida diária. Tendo em conta as boas práticas experimentadas/adotadas noutros países da União Europeia, a preferência por serviços personalizados e na casa dos idosos sugere que os serviços descentralizados e personalizados poderão ser os mais eficazes na melhoria da qualidade de vida dos idosos. Os estudos disponíveis estimam uma população entre 2 a 4% dos idosos (+65 anos) com necessidade de apoio para a realização das atividades quotidianas. A maioria dos serviços são prestados pelos cuidadores informais e ou vizinhos /Amigos, cuidadores que muitas vezes não estão preparados para enfrentar o problema e muito rapidamente, passam a necessitar de apoio psicológico. Neste sentido é de extrema importância a presença de um assistente social para efetuar a mediação de conflitos, que podem surgir do cansaço psicológico e físico do cuidador informal. É fundamental a contratação de dois Assistentes operacionais de saúde visto o GSM ter pedidos de apoio domiciliário. Torna-se fundamental a contratação de um motorista, para as deslocações necessárias dos utentes. Deslocações que se prendem com consultas ao centro de saúde, a clínicas médicas para a realização de análises clínicas, ao supermercado e deslocações inerentes ao projeto.

Local: morada(s)

-

Local: entidade(s)

-

Resultados esperados

Pretendemos uma intervenção com qualidade, eficácia e eficiência, de modo a dar respostas rápidas aos pedidos advindos dos utentes, familiares/amigos ou vizinhos, através do trabalho multidisciplinar da equipa do GSM, contando se necessário com o apoio dos parceiros, dos serviços públicos ou privados e a Comunidade. O aumento do conhecimento do utente sobre a mediação entre serviços público e privadas e outros serviços desconhecidos pelo utente na comunidade proporcionará ao mesmo, conhecimentos



que facilitarão a sua vida, descobrindo um leque de oportunidades e serviços que possam colmatar as necessidades do próprio. O melhoramento da qualidade de vida e bem-estar da população de idade maior proporcionará o aumento da autoestima, empoderamento do utente e uma melhor vida pessoal e social. A grande preocupação da equipa GSM é a diminuição da exclusão social, e para tal a equipa trabalha junto da habitação dos utentes, através de visitas periódicas e se diárias, bem como atividades lúdicas estimulando o (s) utente(s) a vida social, combatendo assim o isolamento. Aumento da autonomia e aquisição de competências desvanecidas.

| | |
|---|--|
| Valor | 45377.00 EUR |
| Cronograma | Mês 1, Mês 2, Mês 3, Mês 4, Mês 5, Mês 6, Mês 7, Mês 8, Mês 9, Mês 10, Mês 11, Mês 12 |
| Periodicidade | Diário |
| Nº de destinatários | 50 |
| Objectivos específicos para que concorre | 1, 3 |
| Actividade 2 | Divulgação do GSM e parcerias |
| Descrição | Acções de divulgação da Associação e do trabalho de mediação para a intervenção social com pessoas idosas, a realizar na matriz individual e coletiva, realizadas de forma direta e indireta, junto dos idosos e da comunidade local. A abordagem individual e directa é sobretudo realizada a partir das ações promovidas na actividade 1, agendando-se reuniões de discussão e formalização dos protocolos de cooperação. As acções coletivas serão realizadas em núcleos de concentração de grupos de idosos, promovidas com o apoio das entidades e grupos formais ou informais locais. Montagem e impressão de panfletos informativos do GSM. Criação e manutenção de website e domínio de rede social eletrónica. Publicidade em spot radiofónico através da Rádio Renascença. |
| Recursos humanos | 1 Coordenador Diretor Técnico do GSM 1 representante das parcerias |
| Local: morada(s) | - |
| Local: entidade(s) | - |
| Resultados esperados | Angariação de sócios e de utilizadores dos serviços do GSM; promoção de protocolos de parceria de forma a viabilizar a cobertura dos vários e diversificados serviços que são necessários prestar às pessoas maiores residentes no território; criar uma rede activa de parcerias que envolva entidades públicas e privadas, com e sem fins lucrativos, |



estimulando o desenvolvimento comunitário, melhorando as relações internas e externas da comunidade em resultados diretos, sobretudo na melhoria da qualidade de vida dos residentes idosos mas beneficiando também outras pessoas da comunidade. Promover o conhecimento sobre uma inovadora forma de intervenção social com e para pessoas idosas, com base na mediação social. Mediante intervenções em espaços públicos, sensibilizar a população para a realidade social do envelhecimento e dinamizar uma comunidade que cuida com dignidade dos seus cidadãos idosos, prestando cuidados de qualidade e em tempo útil, na sua ultima fase de vida.

| | |
|---|---|
| <i>Valor</i> | 1800.00 EUR |
| <i>Cronograma</i> | Mês 1, Mês 2, Mês 3, Mês 4, Mês 5, Mês 6, Mês 7, Mês 8, Mês 9, Mês 10, Mês 11, Mês 12 |
| <i>Periodicidade</i> | Mensal |
| <i>Nº de destinatários</i> | 120 |
| <i>Objectivos específicos para que concorre</i> | 1, 2, 3 |

Actividade 3 Investigação-ação

Descrição O Gabinete Social de Mediação (GSM) pretende desenvolver, em parceria com o GEACC, Grupo de Investigação do Centro Lusíada de Investigação em Serviço Social e Intervenção Social (CLISSIS), Unidade de investigação da Fundação Minerva, que beneficia de um financiamento FCT, uma investigação-ação, que promove a cientifização e a melhoria contínua dos serviços sociais por um trabalho colaborativo de análise crítica e reflexiva das práticas interventivas.

A metodologia de investigação-ação colaborativa desenvolvida pelo GEACC assenta em estudos de corpora de gravações das práticas profissionais, registadas em contextos reais de trabalho, cuja transcrição e análise conversational potencia retornos reflexivos dos interventores sociais por auto-confronto com as suas próprias práticas profissionais. A gravação, transcrição e análise dos serviços individualizados prestados ao abrigo deste projeto converterá o GSM num Micro-Observatório comunitário dos problemas sociais da população de idade maior. Os estudos micro-etnográficos dos casos intervencionados elaborados ao abrigo desta metodologia contribuirão para um aprofundamento constante do diagnóstico social das necessidades e dos problemas dos destinatários e para uma avaliação continua das ações e respostas sociais.

Recursos humanos Esta metodologia, que inscreve-se num movimento de cientifização endógena da intervenção social mediante a incorporação da investigação-ação nas estruturas das



organizações do setor social, exige a contratação a tempo parcial, em regime de prestação de serviço, de um/a investigador/a e analista com formação superior em Serviço Social ou áreas afins e com formação avançada em transcrição da fala-em-interação, trabalhando sob a supervisão do GEACC / CLISSIS.

As sessões colaborativas de análise de dados conversacionais (data sessions) consomem até 8 horas do tempo mensal de trabalho dos membros do corpo técnico do GSM, envolvidos na atividade de investigação-ação.

Local: morada(s) -

Local: entidade(s) -

Resultados esperados

Parte integrante do desenho deste projeto, esta atividade investigativa permitirá dotar a comunidade duma instituição cujo desenvolvimento assenta num modelo inovador de investigação, a partir duma ação e para uma ação interventiva ancorada no território da comunidade local. Os resultados desta experiência-piloto poderão promover a disseminação deste modelo noutras organizações do setor social da cidade de Lisboa.

Esta investigação-ação habilitará o GSM a melhorar a sua oferta de serviços e, ao mesmo tempo, a contribuir para a reflexão e produção de conhecimentos sobre práticas e saberes profissionais na área da Gerontologia social. Esta produção de conhecimentos habilitará o GSM a contribuir para a formação científica e técnico-operativa dos intervenientes sociais. Comunicações, artigos e ações de formação inovadoras (Conversation Analytic Role-play Method) constituirão importantes resultados de um projeto informado pela nova dupla definição internacional do Serviço Social como profissão de intervenção e disciplina científica.

Aberta sobre a comunidade e os destinatários das suas ações, esta atividade habilitará o GSM a aprofundar o diagnóstico social da comunidade a partir de estudos intensivos dos casos intervencionados, tornando-se por essa via um interlocutor e parceiro da Rede Social cada vez mais qualificado.

Assim se explica o interesse do meio académico por este projeto, patente na composição dos órgãos sociais da Associação.

Valor 2750.00 EUR

Cronograma Mês 1, Mês 2, Mês 3, Mês 4, Mês 5, Mês 6, Mês 7, Mês 8, Mês 9, Mês 10, Mês 11, Mês 12

Periodicidade Diário

Nº de destinatários 50

Objectivos específicos para que concorre 1



Nº de parceiros mobilizados 7

Constituição da equipa de projeto

Função Coordenadora

Horas realizadas para o projeto 1200

Tipo de afetação ao BIP/ZIP Financeira

Morador no bairro do projeto Sim

Função Assistente Social

Horas realizadas para o projeto 1920

Tipo de afetação ao BIP/ZIP Financeira

Morador no bairro do projeto Sim

Função Secretária voluntária

Horas realizadas para o projeto 960

Tipo de afetação ao BIP/ZIP Não Financeira

Morador no bairro do projeto Sim

Função Psicóloga

Horas realizadas para o projeto 192

Tipo de afetação ao BIP/ZIP Não Financeira

Morador no bairro do projeto Não

Função Médico/Enfermeiro

Horas realizadas para o projeto 288

Tipo de afetação ao BIP/ZIP Financeira

Morador no bairro do projeto Não

Função Auxiliar Ação médica

Horas realizadas para o projeto 1440



| | |
|--|---|
| <i>Tipo de afetação ao BIP/ZIP</i> | Financeira |
| <i>Morador no bairro do projeto</i> | Sim |
| <i>Função</i> | Auxiliar de ação médica |
| <i>Horas realizadas para o projeto</i> | 1440 |
| <i>Tipo de afetação ao BIP/ZIP</i> | Financeira |
| <i>Morador no bairro do projeto</i> | Sim |
| <i>Função</i> | Empregada de Limpeza |
| <i>Horas realizadas para o projeto</i> | 960 |
| <i>Tipo de afetação ao BIP/ZIP</i> | Financeira |
| <i>Morador no bairro do projeto</i> | Não |
| <i>Função</i> | Motorista |
| <i>Horas realizadas para o projeto</i> | 960 |
| <i>Tipo de afetação ao BIP/ZIP</i> | Financeira |
| <i>Morador no bairro do projeto</i> | Sim |
| <i>Função</i> | Estagiário curricular de serviço social |
| <i>Horas realizadas para o projeto</i> | 480 |
| <i>Tipo de afetação ao BIP/ZIP</i> | Não Financeira |
| <i>Morador no bairro do projeto</i> | Não |
| <i>Função</i> | Estagiário curricular de psicologia |
| <i>Horas realizadas para o projeto</i> | 480 |
| <i>Tipo de afetação ao BIP/ZIP</i> | Não Financeira |
| <i>Morador no bairro do projeto</i> | Não |
| <i>Função</i> | Mestrando de Serviço Social ou Gerontologia |



Horas realizadas para o projeto 480

Tipo de afetação ao BIP/ZIP Não Financeira

Morador no bairro do projeto Sim

Criação de emprego (Impacto)

Nº de novos postos de trabalho criados com a constituição da equipa de projeto (com uma afetação >= 75%) 4

Nº de novos postos de trabalho criados como resultado da intervenção do projeto 12

Destinatários (Resultados)

Nº de moradores no bairro BIP/ZIP destinatários de atividades em que é possível a identificação dos participantes (formativas, pedagógicas, lúdicas) 0

Nº total acumulado de destinatários de atividades onde não é possível a identificação clara dos participantes 100

Nº de atividades onde não é possível a identificação clara dos participantes 8

Equidade

Nº de destinatários com deficiência / doença mental 0

Nº de destinatários mulheres 0

Nº de destinatários desempregados 0

Nº de destinatários jovens (- de 30 anos) 0

Nº de destinatários idosos (+ de 65 anos) 50

Nº de destinatários imigrantes 0

Produtos/Elementos tangíveis da intervenção

Nº de produtos concebidos para venda / demonstração 0

Nº de intervenções em edificado para criação de serviços ou atividades



| | |
|--|-----|
| <i>dirigidas à Comunidade</i> | 0 |
| <i>Nº de intervenções no espaço público</i> | 8 |
| <i>Nº de publicações criadas</i> | 0 |
| <i>Nº de páginas de Internet criadas</i> | 1 |
| <i>Nº de páginas de facebook criadas</i> | 1 |
| <i>Nº de vídeos criados</i> | 1 |
| <i>Nº de artigos publicados em jornais / revistas</i> | 1 |
| <i>Nº de novas organizações criadas (associações / empresas, outros)</i> | 1 |
| <i>---Panfletos</i> | 500 |
| <i>---fichas de inscrição</i> | 100 |
| <i>---protocolos</i> | 20 |

ORÇAMENTO TOTAL DO PROJECTO

Financiamento BIP/ZIP solicitado

| | |
|--|--------------|
| <i>Encargos com pessoal interno</i> | 43620.00 EUR |
| <i>Encargos com pessoal externo</i> | 2750.00 EUR |
| <i>Deslocações e estadias</i> | 0.00 EUR |
| <i>Encargos com informação e publicidade</i> | 1800.00 EUR |
| <i>Encargos gerais de funcionamento</i> | 60.00 EUR |
| <i>Equipamentos</i> | 1697.00 EUR |
| <i>Obras</i> | 0.00 EUR |
| <i>Total</i> | 49927 EUR |

Montante de apoio financeiro por entidade promotora

| | |
|-----------------|--|
| <i>Entidade</i> | Associação Gabinete Social de Mediação |
| <i>Valor</i> | 49927.00 EUR |

Outras fontes de financiamento e respectivos montantes

| | |
|-----------------|--|
| <i>Entidade</i> | Associação Gabinete Social de Mediação |
|-----------------|--|



Tipo de apoio Financeiro

Valor 950.00 EUR

Descrição O projeto através dos serviços prestados pela instituição e cuja remuneração é definida de acordo com a avaliação da situação económica-financeira dos utentes, tem por base uma tabela percentual definida por escalões de rendimentos. Integram-se ainda outras receitas da associação, nomeadamente auferidas através da adesão de novos sócios: jóia e quotas dos associados. Podem ainda integrar doações, legados e heranças e rendimentos dos associados e ainda subsídios do Estado ou de organismos oficiais, donativos, produtos de festas ou subscrições.

TOTAIS

Total das Actividades 49927 EUR

Total de Outras Fontes de Financiamento 49927 EUR

Total do Projeto 50877 EUR

Total dos Destinatários 220