

UNIVERSIDADE DE LISBOA
FACULDADE DE BELAS-ARTES



**Local – Institucional – Individual:
Comunicar (com) a Rede Social Concelhia**

Maria Inês de Campos Copeto Fortunato

MESTRADO EM DESIGN DE COMUNICAÇÃO E NOVOS MEDIA

2014

UNIVERSIDADE DE LISBOA
FACULDADE DE BELAS-ARTES



**Local – Institucional – Individual:
Comunicar (com) a Rede Social Concelhia**

Maria Inês de Campos Copeto Fortunato
4359

MESTRADO EM DESIGN DE COMUNICAÇÃO E NOVOS MEDIA

Dissertação orientada pela Prof. Doutora Ana Vasconcelos

2014

RESUMO

A presente dissertação reflecte sobre o potencial do design como contributo para a coesão e o desenvolvimento sociais. Tratamos especificamente a necessidade de comunicar o dispositivo nacional *Rede Social*. A divulgação deste dispositivo carece de reconfiguração no que se refere à pertinência dos conteúdos e à respectiva adequação ao utilizador. A *Rede Social* necessita ainda de envolver a comunidade na sua acção para garantir a sustentabilidade do apoio que viabiliza.

Na sequência do reconhecimento das necessidades supramencionadas, desenvolvemos um projecto prático em parceria com as instituições de acção social da freguesia de Fernão Ferro, no concelho do Seixal. A nossa proposta traduziu-se na consolidação de uma rede local de dinamização sociocultural, que se constitui enquanto zona propiciadora de contacto e de colaboração entre as instituições locais e a comunidade.

A metodologia de trabalho seguida foi colaborativa e o processo implicou actores multidisciplinares. O designer contribuiu enquanto mediador das diferentes partes envolvidas, bem como na construção das interfaces que possibilitam o encontro entre a *Rede Social* e a comunidade.

PALAVRAS-CHAVE: Comunicação, Rede Social, Lugar, Comunidade, Participação.



ABSTRACT

This dissertation reflects on the potential of design as a contribution to social development and cohesion. We specifically treat the need to communicate the national *Social Network* program. The disclosure of this program lacks reconfiguration regarding the relevance of the content and their adequacy to the user. The *Social Network* also needs to involve the community in its action to ensure the sustainability of the support that enables its implementation.

Following the recognition of the above requirements, we developed a practical project in partnership with the social work institutions in the parish council of Fernão Ferro, in Seixal. Our proposal resulted in the consolidation of a network of local socio-cultural dynamics, which constitutes itself as a propitiating zone of contact and collaboration between the local institutions and the community.

The followed working methodology was collaborative and the process brought together multidisciplinary actors. The designer acted as a mediator between different actors and professionals, as well in the construction of the interfaces that allow the interaction between the *Social Network* and the community.

KEYWORDS: Communication, Social Network, Local, Community, Participation.

AGRADECIMENTOS

À minha família e amigos pelo apoio incondicional. Aos Professores Vítor dos Reis e António Nicolas e, especialmente, aos Professores Ana Thudichum Vasconcelos pela orientação de todo este processo, e Victor Almeida pela permanente disponibilidade.

Um especial agradecimento aos médicos e amigos Alexandra Fernandes, Maria José Cardoso Ferreira e António Cardoso Ferreira, bem como à equipa clínica da Unidade de Saúde Familiar de Fernão Ferro.

Agradeço a todo o grupo que participou no Projecto, especialmente à Olívia Matos, Paula Duarte, Isabel Cruz, Sónia Dias, Cláudia Silva, Carlos Pepe, Sofia Loução, e Presidente Carlos Pereira.

Um último obrigado aos que pontualmente informaram este trabalho: Cátia Cohen, Natércia Martins, Irene Freitas, Liliane Boeyen, Cristina Querido, e ainda, à Isabel Passarinho pelo entusiasmo e indicações.

INTRODUÇÃO

7

PARTE I — ENQUADRAMENTO TEÓRICO

| | |
|---|----|
| CAPÍTULO 1 — Uma agenda social de design | 14 |
| 1.1. A sustentabilidade social e o design | 15 |
| 1.2. Design para o desenvolvimento social | 16 |
| 1.3. Do design <i>para</i> ao design <i>com</i> | 17 |
| 1.4. A colaboração enquanto metodologia | 18 |
| 1.5. Breve cronologia do design para o desenvolvimento social | 19 |
| CAPÍTULO 2 — Modelos de investigação em design para o desenvolvimento social | 23 |
| 2.1. <i>Um Modelo Social de Design</i> , de Victor e Sylvia Margolin | 23 |
| 2.2. O Contributo de Alastair Fuad-Luke | 25 |
| 2.3. O Modelo SLOC: <i>Small, Local, Open and Connected</i> , de Ezio Manzini | 27 |
| CAPÍTULO 3 — O Lugar e a Rede | 30 |
| 3.1. A lógica da rede no sector social | 30 |
| 3.2. A noção de <i>Lugar</i> | 32 |
| 3.3. <i>Download</i> e <i>Upload</i> : o lugar do <i>Lugar</i> na rede | 33 |



PARTE II — PROJECTO

| | |
|---|----|
| CAPÍTULO 4 — Enquadramento do Projecto | 38 |
| 4.1. A proposta de trabalho | 38 |
| 4.2. A necessidade de comunicar a Rede Social | 39 |
| 4.3. Metodologia do Projecto | 42 |
| CAPÍTULO 5 — Processo de desenvolvimento | 45 |
| 5.1. Comunicar <i>com</i> a Rede Social Concelhia | 45 |
| 5.1.1. CARACTERIZAÇÃO DO CONTEXTO | 45 |
| 5.1.1.1. Fernão Ferro no concelho do Seixal | 46 |
| 5.1.1.2. Caracterização demográfica | 47 |
| 5.1.1.3. Uma história de ocupação territorial | 48 |
| 5.1.1.4. Conselhos e comissões sociais municipais | 51 |
| 5.1.1.5. Instituições de acção social em Fernão Ferro | 52 |
| 5.1.1.6. Meios de comunicação e divulgação da Rede Social em Fernão Ferro | 55 |
| 5.1.1.7. O local, as instituições, os indivíduos: resultados da observação participante | 56 |

| | |
|---|-----|
| 5.1.2. ESTRUTURAÇÃO DA INTERVENÇÃO | 62 |
| 5.1.2.1. Entidades envolvidas no Projecto | 63 |
| 5.1.2.2. Primeiras propostas: reflexão e pesquisa | 68 |
| 5.1.3. ENSINAMENTOS DE OUTRAS REDES SOCIAIS | 70 |
| 5.1.3.1. Banco de Tempo | 72 |
| 5.1.3.2. Centro Comunitário da Paróquia de Carcavelos | 75 |
| 5.1.3.3. <i>Websites Rede Social Cascais</i> e <i>Seixal Rede Social</i> - comparação | 80 |
| 5.2. Comunicar a Rede Social Concelhia: | 86 |
| 5.2.1. A REDE INTEGRADA E A MARCA DA FREGUESIA | 86 |
| 5.2.2. CONCEITO DA MARCA | 88 |
| 5.2.3. PROJECTOS INICIAIS DA REDE | 88 |
| 5.2.4. MEIOS DE DIVULGAÇÃO E COMUNICAÇÃO | 89 |
| 5.2.5. PROJECTO GRÁFICO | 93 |
| 5.2.5.1. Imagem da Rede e linguagem gráfica | 94 |
| 5.2.5.2. <i>Kit</i> do voluntário | 100 |
| 5.2.5.3. Cartões de apresentação | 102 |
| 5.2.5.4. Cartaz para campanha de angariação de voluntários | 104 |
| 5.2.5.5. Panfletos de divulgação dos recursos comunitários | 106 |
| 5.2.5.6. <i>Website</i> | 110 |
| 5.2.6. IMPLEMENTAÇÃO E CONTINUIDADE | 118 |
| CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES | 120 |
| BIBLIOGRAFIA | 128 |
| ANEXOS | 136 |

INTRODUÇÃO

A presente dissertação documenta o processo de investigação e o trabalho desenvolvidos no âmbito da criação de uma rede local de dinamização sociocultural interinstitucional, enquadrada na Rede Social⁽¹⁾ do concelho do Seixal.

A concepção da rede surgiu no seguimento da proposta feita pela Unidade de Saúde Familiar de Fernão Ferro (USFFF) no sentido de desenvolver um trabalho prático para a consolidação de redes de entreajuda que auxiliassem os serviços de acção social locais, de forma a permitir a sustentabilidade dos mesmos. O que propusemos em resposta, que envolveu uma parceria com a Rede Social concelhia, foi criar uma Rede local de dinamização e divulgação do trabalho das instituições, na qual a comunidade pudesse participar activamente.

O projecto prático que desenvolvemos foi fundamental para a concretização desta dissertação. No presente caso, e cruzando *estudo, prática e exploração*⁽²⁾, procurámos aferir de que modo pode o design contribuir quer para a coesão social, quer para o envolvimento da comunidade no trabalho da Rede Social.

A nossa investigação aliou-se e alimentou-se de outras, nomeadamente ao reconhecer-se nalgumas perguntas de investigação propostas por Sylvia e Victor Margolin:

«What role can a designer play in a collaborative process of social intervention, what is currently being done in this regard and what might be done; How might be the public's perception of designers be changed in order to present an image of a socially responsible designer; How can agencies that fund social welfare projects and research gain a stronger perception of design as a socially responsible activity; what kind of products meet the needs of vulnerable populations» (Margolin & Margolin, 2002: 28).

Assim, na Parte I — *Enquadramento Teórico* — apresentamos conceitos em matéria de design que têm sido utilizados para designar actuações intimamente ligadas a propósitos sociais. Destacamos modelos de investigação em design para o desen-

(1) A Rede Social é um dispositivo público nacional de acção social, com manifestação ao nível concelhio. (Ver mais sobre a Rede Social, pp. 39 e 51).

(2) Ver modelo de investigação seguido, pp. 10 e 11.

volvimento social relevantes para o presente trabalho, e apresentamos uma breve cronologia de projectos e estudos na área. No capítulo *O Lugar e a Rede* abordamos a noção de rede social enquanto «nova morfologia social» (Castells, 2002), e a forma como essa *morfologia* tem sido integrada no discurso dos dispositivos de acção social. Desenvolvemos ainda o conceito de *lugar*, dando conta da sua interdependência relativamente à existência de redes de contacto e partilha.

A Parte II refere-se ao projecto que desenvolvemos, apresentado de acordo com as fases cronológicas que o constituíram: 1 — *Enquadramento do Projecto* e 2 — *Processo de desenvolvimento*.

No *Enquadramento do Projecto* explicamos o que esteve na génese da nossa intervenção em Fernão Ferro, bem como a metodologia que seguimos.

O Capítulo *Processo de desenvolvimento* encontra-se dividido em duas fases:

- a) *Comunicar com a Rede Social Concelhia*, onde consta todo o processo de descoberta, exploração e interacção com o contexto de actuação e respectivas problemáticas. Nesta parte incluímos a caracterização socio-geográfica de Fernão Ferro, os resultados do diálogo estabelecido com a comunidade e as primeiras ideias para a nossa actuação — *Estruturação da Intervenção*. Esta fase inclui também o estudo de referências que enriqueceram o nosso projecto — *Ensinamentos de Outras Redes Sociais* — o qual ocorreu na transição entre a estruturação da intervenção e o seu efectivo desenho para implementação.
- b) *Comunicar a Rede Social Concelhia*, na qual apresentamos as plataformas de comunicação definidas e o projecto gráfico realizado, bem como a aplicação de parte do projecto, o qual sofreu atrasos devido às eleições autárquicas ocorridas em Setembro de 2013. Em virtude dessa demora, não nos foi possível documentar toda a implementação, dado o curto prazo de que dispúnhamos para finalizar a dissertação. Indicamos portanto recomendações para a execução e continuidade do projecto.

O trabalho em Fernão Ferro envolveu não só a comunicação da acção da Rede Social concelhia, como também um constante diálogo com essa Rede, o que implicou da nossa parte a realização de várias apresentações do *Processo de desenvolvimento*, inclusivamente para aprovações em âmbito de Comissão Social de Freguesia e em Conselho Local de Acção Social (a nível municipal). Realizámos objectos gráficos de visualização de dados que contribuíram para a partilha de informação e promoção de diálogo⁽³⁾. A dimensão *prática* do projecto é, contudo, mais *visível* no momento de desenho gráfico dos objectos comunicacionais da Rede, apresentados em *Comunicar a Rede Social Concelhia*.

(3) Algumas dessas apresentações gráficas são apresentadas no *Anexo 3*.

Modelo de investigação

A presente dissertação apoia-se no modelo triangular proposto por Fallman para a investigação em design de interacção: O *Interaction Design Research Triangle of Design Practice, Design Studies, and Design Exploration* ⁽⁴⁾. Este cruza as dimensões PRÁTICA — o design e as contingências advindas da existência de um *cliente*, da produção e do mercado — ESTUDO — o corpo teórico e académico do design — e EXPLORAÇÃO — movida pela questão *então e se...*, por ideais, por um sentido de investigação do que poderia ser para além do proposto e possível nas duas dimensões anteriores. Estas três frentes representam três interfaces da investigação: (i) a dimensão PRÁTICA é a interface entre o trabalho e o que Fallman designa como a *indústria*, (ii) a dimensão de ESTUDOS constitui a conexão com a *academia* e a construção de conhecimento e (iii) a dimensão EXPLORATÓRIA permite problematizar aspectos *sociais*. A primeira assegura que a investigação estabelece pontes concretas e viáveis que possibilitem a implementação. A segunda engloba o contributo para a massa crítica da disciplina. A terceira permite integrar na investigação cenários diferentes dos existentes, ou mesmo criticar ou contribuir para uma mudança de paradigma, ou ainda, para a discussão num âmbito social mais alargado. A componente exploratória, ao permitir uma expansão de possibilidades, torna-se um importante factor na investigação em design.

« [...] an important part of design research process is allowing the researcher to change roles and perspectives. [...] allowing first-person perspectives to enter design research has the potential to provide findings unattainable with only an outside perspective, and thus add significantly to the overall quality and the relevance of design research» (Fallman, 2008: 17).

Consideramos que o modelo de Fallman, sendo proposto para o design de interacção, se adequa igualmente à investigação em design no seu encontro com a sustentabilidade social, no sentido em que este último deve, igualmente, ter uma visão *sistémica* da relação estabelecida entre os objectos produzidos pelo design, os utilizadores e o contexto socioeconómico e cultural em que acontece a interacção.

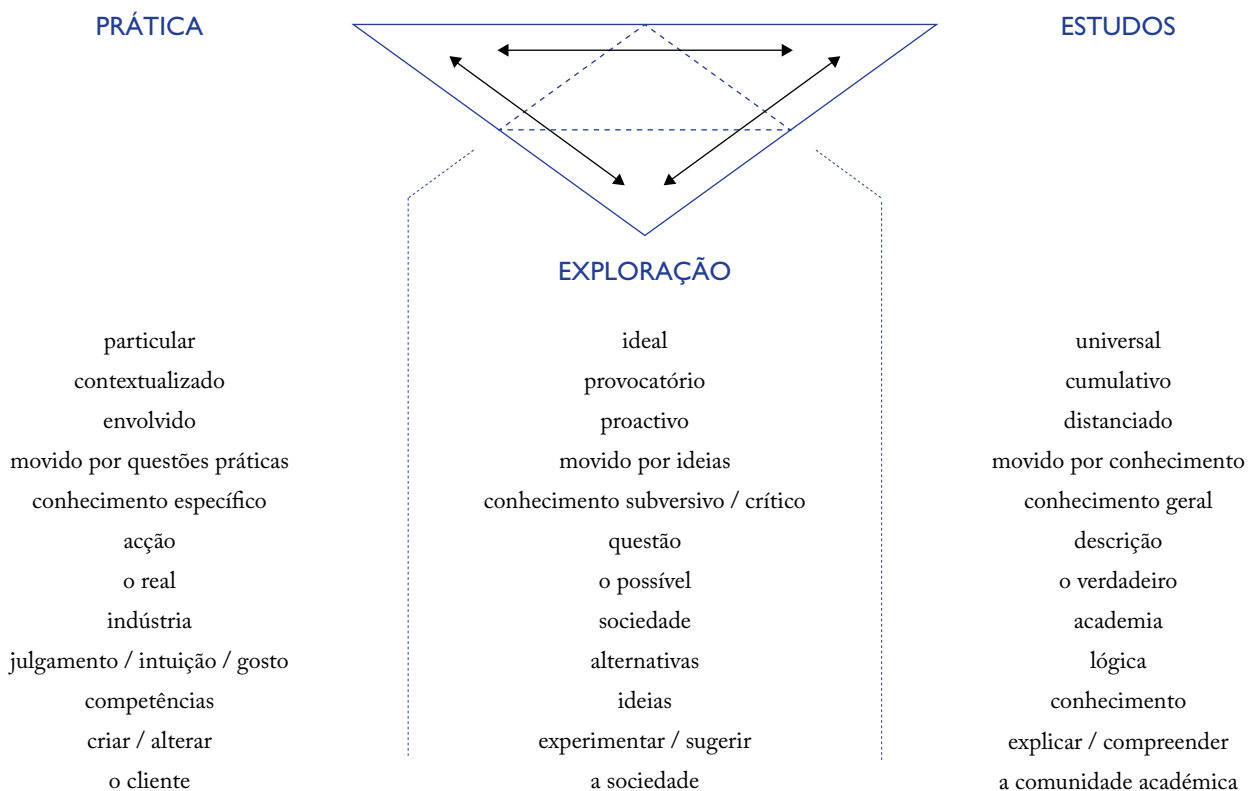
«Interaction design takes a holistic view of the relationship between designed artifacts, those that are exposed to these artifacts, and the social, cultural, and business context in which the meeting takes place» (Fallman, 2008: 4).

Em suma, o modelo de Fallman foi adoptado para a nossa investigação por considerar os campos de trabalho em que estávamos a actuar: académico — a dissertação de mestrado; prático — o projecto em Fernão Ferro; e exploratório — a construção de um projecto com intervenientes multidisciplinares tendo em vista um propósito social.

(4) Fallman (2008): The Interaction Design Research Triangle of Design Practice, Design Studies, and Design Exploration, in *Design Issues*: Vol. 24, N.º 3.

Metodologia de investigação

As técnicas de recolha e tratamento de dados utilizadas foram revisão bibliográfica, análise documental, análise de séries estatísticas e de estatística descritiva, a observação participante e a narrativa.



The Interaction Design Research Triangle of Design Practice, Design Studies, and Design Exploration

Fallman, 2008

PRÁTICA

O cliente:
a proposta da Unidade de Saúde Familiar de
Fernão Ferro;

O contexto de Fernão Ferro;

As instituições locais;

A necessidade de comunicar para a coesão
social e entreajuda;

As contingências pessoais: o projecto em
âmbito de tese;

Como implementar e como garantir a
continuidade do projecto;

Qual o conhecimento público sobre a
disciplina;

Qual a valorização da intervenção
do designer.

ESTUDOS

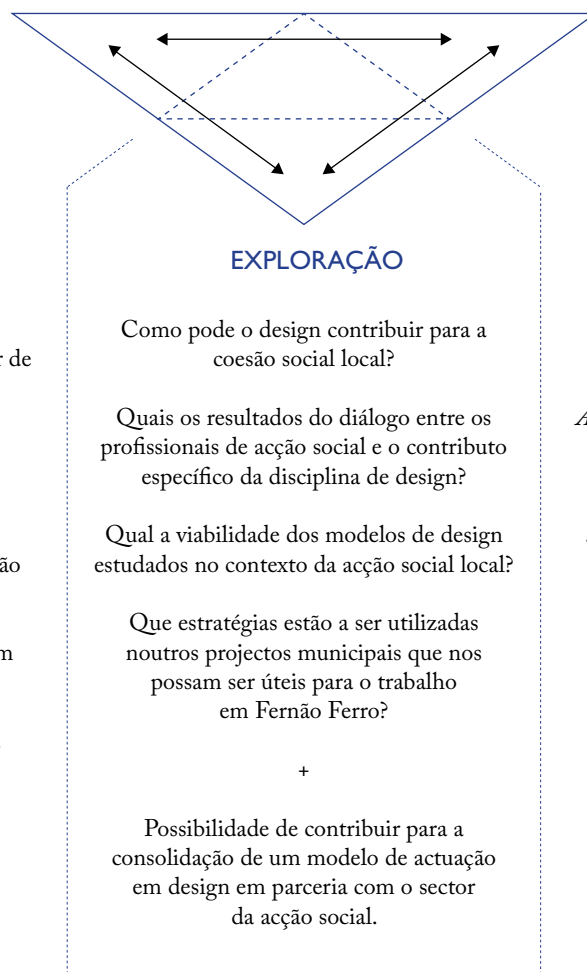
Revisão Bibliográfica:
Uma agenda social de design

*A "Social Model" of Design: Issues of Practice
and Research*
(Margolin & Margolin, 2002);

*Small, Local, Open and Connected: Design
for Social Innovation and Sustainability*
(Manzini, 2010);

+

Conhecimentos específicos na área das
ciências sociais.



Adaptação do modelo de Fallman à presente investigação

PARTE I — ENQUADRAMENTO TEÓRICO

CAPÍTULO I

UMA AGENDA SOCIAL DE DESIGN

Desde muito cedo que as implicações éticas e sociais do design são ponderadas, bem como o modo como é usado, com que propósito e para que fins. O design tem a sua história intrinsecamente ligada ao intuito de melhorar a qualidade de vida das pessoas, de otimizar recursos, e ainda, de dar força a movimentos políticos ou a ideais.

A partir dos anos 60, no entanto, começaram a surgir autores que mais nitidamente proclamaram a necessidade da disciplina estabelecer uma *agenda social*, em contraponto ou complemento ao seu mais comum foco no *mercado* (Ken Garland, 1964; Papanek, 1992; Whiteley, 1993; Margolin, 2002; Thackara, 2006). Esses autores defendiam que os designers deveriam focar-se na identificação de problemas sociais e no desenvolvimento de soluções que pudessem contribuir para a resolução dos mesmos, de modo a inculcar na disciplina o sentido de *responsabilidade social*.

«The insights, the broad, nonspecialized, interactive overview of a team (heritage of early man, the hunter) that the designer can bring to the world must now be combined with a sense of social responsibility. In many areas designers must learn how to redesign. In this way we may have survival through design» (Papanek, 1992: 346).

«We do not advocate the abolition of high pressure consumer advertising: this is not feasible. Nor do we want to take any of the fun out of life. But we are proposing a reversal of priorities in favour of the more useful and more lasting forms of communication» (Garland *et al.*, 1964).

1.1. A sustentabilidade social e o design

«Sustentabilidade é a característica ou qualidade do que é sustentável»⁽¹⁾, sendo que *sustentável* se refere ao que se pode sustentar, defender ou seguir, e ao que é «realizado de forma a não esgotar os recursos naturais nem causar danos ambientais»⁽²⁾.

Sustentabilidade social, por sua vez, é definida pela *Young Foundation* (2009) como:

«[...] a process for creating sustainable, successful places that promote well-being, by understanding what people need from the places they live and work. Social sustainability combines design of the physical realm with design of the social world – infrastructure to support social and cultural life, social amenities, systems for citizen engagement and space for people and places evolve.»

Os autores Colantonio e Dixon (2009: 4), do *Oxford Institute for Sustainable Development*, referem que sustentabilidade social respeita ao seguinte:

«Social sustainability concerns how individuals, communities and societies live with each other and set out to achieve the objectives of development models which they have chosen for themselves, also taking into account the physical boundaries of their places and planet earth as a whole.»

Cruzando as definições acima apresentadas, concluímos que o design comprometido com a sustentabilidade social é orientado para a criação e apresentação de soluções a problemas relativos à organização e necessidades de uma dada comunidade⁽³⁾. As soluções propostas pelo design para a sustentabilidade social têm em vista a continuidade e reforço do tecido social em que se inserem.

Design para a sustentabilidade social pode incluir projectos *de intervenção* – criação de um ou mais produtos específicos que respondam a uma necessidade concreta num dado momento — ou *de desenvolvimento* — projectos que equacionam um tempo e processo para além da intervenção pontual, tendo em vista a criação de bases para o desenvolvimento sustentável (Vasconcelos, 2011). Esta última tipologia é mais complexa, frequentemente multidisciplinar, implica um envolvimento mais profundo e prolongado e tem «por base o desenho de um serviço ou sistema, sendo que esta poderá incluir a realização de objectos específicos. [...] Desenvolver inclui uma dimensão complexa de crescimento económico, social e ambiental, e ainda, de valorização cultural e patrimonial» (Vasconcelos, 2011: 444).

(1) «Sustentabilidade» in *Infopédia* (2013).

(2) «Sustentável» in *Infopédia* (2013).

(3) Definição de «social»: «connected with society and the way it is organized: social issues/problems/reforms» (Wehmeier, Sally, ed., 2000: 1225).

1.2. Design para o desenvolvimento social

Ao requerer maior envolvimento e um processo mais prolongado, o design para o desenvolvimento tem que considerar o tecido social em que se insere o projecto e no qual este vai *desenvolver-se*. O desenvolvimento é «um processo humano e social, com múltiplas facetas» (Proença, 2012: 21), que tem em vista «mudanças duráveis» (*ibidem*). Para que essas mudanças ocorram, o projecto de design para o desenvolvimento pode ter que contemplar um trabalho de sensibilização para a alteração de comportamentos, e ainda, a criação ou fortalecimento de redes sociais.

O design para o desenvolvimento implica portanto: (i) IMERSÃO no contexto — conhecer a trama que se pretende fortificar; (ii) TEMPO DE OBSERVAÇÃO E PARTICIPAÇÃO — aprendizagem e acompanhamento das dinâmicas desse tecido social; (iii) COLABORAÇÃO — trabalho conjunto entre designer e a trama social; (iv) CAPACITAR — criar condições para que os membros da comunidade possam ganhar poder e responsabilidade para participar activamente na mesma; (v) INCLUIR — envolver todos os implicados, fomentando a troca; (vi) UM *CONTINUUM* TEMPORAL — diálogo, aprendizagem e negociação que induzam a mudanças a médio/longo prazo. Deste último ponto advém a já referida importância da existência de redes coesas que sustentem e continuem este processo no tempo, possibilitando a construção de uma cultura de sustentabilidade.

«While design has been traditionally concerned with objects and processes, we have to recognize the impact that those objects have on people. We have to stop thinking of design as the construction of graphics, products, services, systems and environments, and think about those as means for people to act, to realize their wishes and satisfy their needs» (Frascara, 2001: 33).

«Integrated design is comprehensive: it attempts to take into consideration all the factors and modulations necessary to a decision-making process. Integrated, comprehensive design is anticipatory. It attempts to see trends-as-a-whole and continuously to extrapolate from established data and intrapolate from the scenarios of the future which it constructs. Integrated, comprehensive, anticipatory design is the act of planning and shaping carried on across all the various disciplines, an act continuously carried on at interfaces between them» (Papanek, 1992: 323).

1.3. Do design *para* ao design *com*

O início do século XXI é marcado pela consolidação de estudos que advogam o surgimento da proposta de um design *com as pessoas*:

«Gradually, this ‘designing for’ approach has been challenged. In the introduction to the EU-funded project Presence: New Media for the Old (1999), John Thackara urged designers and design researchers to reposition their relationship with ‘users’. He advocated a shift from ‘designing for’ to ‘designing with’.

Jane Fulton Suri of IDEO also presented this paradigm shift at the Include 2007 Conference – a democratic design development that encouraged ‘designing with’ people. This new model indicates that design practices should also consider people’s emotional needs rather than only their capabilities to use design, and should seek to involve them actively in a co-design process» (Helen Hamlyn Centre for Design, 2011).

Este «novo modelo», que aborda o *utilizador* enquanto *colaborador*, passou a ser recorrentemente referido em estudos de design (Fuad-Luke, Manzini, Margolin, Penin, Vasconcelos, Vezzoli). Além disso, a presença do *utilizador* durante os vários estádios do processo conduziu também à necessidade de integrar no projecto de design conhecimentos de áreas diversas, especialmente das ciências sociais. O design começou a recorrer frequentemente a metodologias de investigação das ciências sociais, a trabalho de campo ou ao uso de suportes visuais, jogos, *workshops* e conversas⁽⁴⁾; o utilizador tornou-se *co-criador* do objecto de design.

A proposta de design colaborativo dá especial importância à observação das dinâmicas comportamentais do grupo ou comunidade a que o projecto se destina, visando integrar essas mesmas dinâmicas no projecto de design. No decurso da observação, aprendizagem, valorização e divulgação de estratégias já latentes ou mesmo implementadas, o designer contribui enquanto *facilitador* (Thackara, 2005; Fuad-Luke, 2009), aumentando o potencial da iniciativa.

(4) Ver, por exemplo, o trabalho desenvolvido pela Agência *ThinkPublic* (<http://thinkpublic.com/>) e pela *IDEO* (<http://www.ideo.com/>).

1.4. A colaboração enquanto metodologia

A proposta de um «design *com* as pessoas» (*op. cit.*) conheceu um forte incremento no início do século XXI. Participação, co-design e co-criação tornaram-se expressões recorrentes. O sentido exploratório, a interacção com o contexto e a prototipagem — enquanto momento de investigação e não apenas de *feedback* —, foram aspectos que contribuíram para a consolidação da colaboração enquanto paradigma de actuação no design

A colaboração tem vindo igualmente a tornar-se um fenómeno social enfatizado especialmente pela *World Wide Web*. A *Web* tem possibilitado a comunicação a uma escala sem precedentes, contribuindo para o cruzamento entre disciplinas e áreas. Esse *cruzamento* traz novos desafios ao estudo de dimensões concretas, bem como novos lugares e possibilidades de actuação para o design.

A interactividade, as tecnologias de informação e comunicação, os movimentos *Do It Yourself* (DIY), e o indivíduo enquanto «prosumer» (Toffler, 1984) consolidaram-se enquanto paradigmas da «sociedade em rede» (Castells, 2002). O processo de design de comunicação passou a incluir a consideração de interacções em redes sociais *online* ou em serviços. A *web* trouxe novos modos de contactar com a informação, e a interface que o objecto de design constitui tem agora lugar entre meios, produtos, actores e serviços que se alteram à velocidade do *clic*. Neste contexto alargado, o projecto de design não se configura enquanto «resolução de um problema»⁽⁵⁾ (Papanek, 1992: 5), pois este é multiforme, multiplataforma e interactivo.

«[...] networked media technologies have changed the traditional outputs of design, which now include electronic products but also arrangements of interfaces to distributed devices through which services can be delivered. This includes internet-based technologies such as the web, email and chat and resources for collaboration and interaction» (Kimbell, 2009: 1).

«[...] o design não é um processo socialmente neutro, antes um exercício intencional que arrisca a mediação comunicativa, promovendo estratégias de diálogo, num espaço frequentemente dominado por interesses paradoxais; dessa reflexão [sobre as conclusões do ciclo de conferencias *Personal Views*⁽⁶⁾] sai também evidenciada a motivação da disciplina para, perante uma crise de valores generalizada, os questionar e comunicar, os produzir e propor, aliando à comunicação uma decisiva ética da acção» (Bártolo, 2008).

(5) Tradução livre da autora: «because design is a problem-solving activity can never, by definition, yield the one right answer: it will always produce an infinitive number of answers, some “righter” and some “wronger”. The “rightness” of any design solutions will depend on the meaning with which we invest the arrangement» (Papanek, 1992: 5).

(6) Escola Superior de Artes e Design de Matosinhos, Fevereiro de 2003 a Junho de 2013

Neste novo contexto em rede importa questionar qual é hoje a *função* e *lugar* do design, bem como o *problema* a que responde, e qual o seu papel e contributo numa nova estrutura de partilha, acção e comunicação.

«The methods for social innovation should be a common property, and should evolve through shared learning» (Caulier-grice *et al.*, 2010: 7-9)

1.5. Breve cronologia do design para o desenvolvimento social

1930-1959 Iniciam-se as considerações sobre o design enquanto agente social, com a ideologia da Bauhaus e do Modernismo, intrinsecamente ligados ao mercado e à produção *para todos*. A obra de Buckminster Fuller foi igualmente importante pela visão global que introduziu nessa época, contribuindo para a problematização do impacto das acções do Homem no ambiente.

1960-1969 O design gráfico assume um papel importante nos movimentos pelos direitos humanos e sociais nos Estados Unidos, com os trabalhos de autores como Robert Wesley, *Kelly/Mouse Studios* ou Peter Max. Em 1964 é publicado o Manifesto *First Things First*, pelas mãos de Ken Garland mas assinado por dezenas de designers, no qual eram levantadas questões como para quem e com que propósitos estão os designers a trabalhar⁽⁷⁾.

Na Europa, Pierre Bonard, François Miehe e Gerard Paris-Clavel utilizaram o design gráfico enquanto ferramenta política no Maio de 68, e «juntaram forças para direccionar o seu design gráfico para fins políticos, sociais e culturais, em vez de comerciais. Na tentativa de ir ao encontro das reais necessidades humanas, formaram o *Crapus Studio* em 1970»⁽⁸⁾ (Meggs, 2006: 444).

1972 É publicado o livro *Design For The Real World - Human Ecology and Social Change*, de Victor Papanek, que apresentou um programa de trabalho sobre um design orientado para necessidades sociais, reforçando o Manifesto de Ken Garland e apelando a «projectar para as *necessidades* das pessoas e não para os seus *desejos*»⁽⁹⁾ (Papanek, 1992: 219).

«Through wasting design talent on such trivia as mink-covered toilet seats, chrome-plated marmalade guards for toast, electronic fingernail-polish dryers, and baroque fly swatters, a whole category of fetish objects for an abundant society has been created» (*idem*: 223).

(7) *First Things First Manifesto*, Ken Garland, 1964.

(8) Tradução livre da autora: «These three young designers believed publicity and design were directed toward creating artificial demands in order to maximize profits, so they joined forces to turn their graphic design toward political, social, and cultural rather than commercial ends. Seeking to address real human needs, they formed the Grapus studio in 1970 to realize this mission» (Meggs, 2006: 444).

(9) Tradução livre da autora: «To design for people's needs rather than their wants» (Papanek, 1992: 219).

- 1977 Os autores Bicknell e McQuiston publicam o Livro *Design For Need: The Social Contribution of Design*, resultado de um ciclo de conferências com o mesmo nome decorrido em 1976, no *Royal College of Arts* em Londres.
- 1991 Surge a *IDEO Product Development, Inc. ID Two*, mais tarde *IDEO, Inc.* (1998), empresa de consultoria para a inovação pelo design com uma abordagem multidisciplinar, que viria a tornar-se um importante centro de desenvolvimento de métodos colaborativos para o design.
- O *Royal College of Arts* de Londres inicia o *Design Age Action Research Programme*, direccionado para o desenvolvimento de projectos de design para o público idoso.
- 1999 O *Design Age Action Research Programme* expande o foco da sua abrangência: «improve people's lives across a range of social needs» (Helen Hamlyn Centre for Design, 2011), mudando de nome para *Helen Hamlyn Centre for Design*.
- A organização não governamental *Architecture For Humanity* inicia actividade, com o objectivo de conceber produtos e serviços de arquitectura e design para comunidades carenciadas.
- 2001 Forma-se o grupo de voluntariado *Designers Without Borders*, constituído por designers e professores de design que trabalham voluntariamente para instituições com actuação nos países em desenvolvimento. Este Grupo é hoje uma organização de apoio ao nível de produtos, serviços e consultoria para essas instituições.
- 2002 Victor e Sylvia Margolin apresentam o «Modelo Social da prática de design»⁽¹⁰⁾.
- É criada a organização não governamental *Design That Matters*, com trabalho orientado para o desenvolvimento de produtos e serviços para países subdesenvolvidos, com base em processos colaborativos e multidisciplinares.
- 2003 É iniciado o *Blog Design Observer*, dos editores das Publicações *Looking Closer* — William Drenttel, Jessica Helfand e Michael Beirut —, com um canal dedicado ao design social — *Change Observer* — onde, com regularidade, são publicados ensaios sobre o tema.

(10) Tradução livre da autora: «A "Social Model" of Design: Issues of Practice and Research».

O *Design Council* começa a promover projectos de design comprometidos com questões sociais.

A unidade de pesquisa *Design For Sustainability* (DFS) do Politécnico de Milão — dirigida por Ezio Manzini em colaboração com François Jégou — lança o projecto internacional *Sustainable Everyday Project*. Este projecto, que resultou num livro e numa exposição na Trienal de Milão, dá soluções a problemas da comunidade — escolas, bairros, famílias.

- 2005 Tem lugar a primeira edição do concurso *INDEX- Design to Improve Life Award*, da *Index Organization*, na Dinamarca.

Acontece a primeira *Bienal para o Design Social Utrecht Manifest*, na Holanda, na qual desde então se têm vindo a promover debates sobre a matéria.

- 2006 É publicado o livro *In The Bubble – Designing in a Complex World*, the John Thackara, que apela a questionar o que se produz e para que se produz.

Surge o programa de investigação *EMUDE — Emerging User Demands for Sustainable Solutions*, promovido pelo Politécnico de Milão e Ezio Manzini.

- 2007 O *Cooper Hewitt National Design Museum* apresenta a exposição *Design For the Other 90%*, a primeira de duas exposições temáticas sobre o «design enquanto força dinâmica capaz de transformar vidas»⁽¹¹⁾ (Smithsonian; Cooper-Hewitt National Design Museum), na qual são mostrados projectos de design orientados para os 90% da população que não beneficiam nem são clientes de designers, ilustrando assim a minoria para quem têm os designers trabalhado nas décadas precedentes, à semelhança do que havia dito Pappakek no livro *Design For The Real World – Human Ecology and Social Change*.

- 2008 A *Rockefeller Foundation* organiza a Conferência *Design For Social Impact* no *Belagio Center*. Esta fundação vem tendo um importante papel no apoio ao estudo e concretização de projectos na área do design para a inovação social.

Surge o programa *CCSL, Creative Communities for Sustainable Life styles*, também sob a coordenação do DFS, e acontece a conferência internacional *Changing the Change: Design Visions, Proposals and Tools – International conference on design research, Turim Capital Mundial do Design 2008*. Estes dois últimos eventos e o projecto *Sustainable Everyday*

(11) Tradução livre da autora: «Design with the Other 90%: CITIES is the second in a series of themed exhibitions that demonstrate how design can be a dynamic force in transforming and, in many cases, saving lives» (Smithsonian; Cooper-Hewitt National Design Museum).

Project levaram à criação da *DESIS Network — Design for Social Innovation and Sustainability*, rede que constitui na actualidade uma importante plataforma de apoio, investigação e aglutinação de projectos orientados para a inovação social.

- 2009 Alastair Fuad-Luke publica o livro *Design Activism — beautiful strangeness for a sustainable world*, uma compilação de modelos, perguntas de investigação, casos e autores cujo foco definiu de forma lata como «design activista»⁽¹²⁾.

- 2011 O designer Bruce Mau inicia o *Massive Change Project*.

Tem lugar a segunda exposição da série *Design For The Other 90% - Cities* (Smithsonian; Cooper-Hewitt National Design Museum). Nesta exposição foram mostrados projectos resultantes de parcerias entre os sectores público e privado nas áreas planeamento urbano, habitação, educação e saúde pública. Todas as propostas apresentadas eram direccionados para a melhoria das condições de vida da população de países subdesenvolvidos, e envolviam parcerias entre diferentes áreas disciplinares, tais como a saúde, a educação, a arquitectura e o design.

(12) Esta designação já era utilizada por outros autores desde há muito, como por exemplo Philip Meggs e Ann Thorpe.

CAPÍTULO 2

MODELOS DE INVESTIGAÇÃO EM DESIGN PARA O DESENVOLVIMENTO SOCIAL

2.1. Um Modelo Social de Design, de Victor e Sylvia Margolin

No artigo *A “Social Model” of Design: Issues of Practice and Research*, publicado em 2002, Victor e Sylvia Margolin propõem um *modelo social* para a prática de design. Segundo os autores, esta proposta teve como paladino Papanek, com o Livro *Design For The Real World* (1972), que constituiu à data um apelo à acção, apresentando uma colectânea de exemplos de um «design para as *necessidades* das pessoas em vez de para os seus *desejos*»⁽¹³⁾ (Papanek, 1992: 219). No entanto, ainda que esta obra tenha iniciado uma maior teorização sobre um «design orientado para necessidades sociais», a proposta de um «design social»⁽¹⁴⁾ (Margolin & Margolin, 2002: 25) permaneceu menos estudada e problematizada, comparativamente ao «modelo de mercado» (*idem*) vigente desde a Revolução Industrial. Este último modelo tornou-se, deste modo, predominante no design; o desenvolvimento teórico de que o «modelo de mercado» usufruiu constituiu um dos principais motivos para o seu sucesso e capacidade de adaptação às circunstâncias e alterações tecnológicas, políticas e sociais.

A “Social Model” of Design: Issues of Practice and Research apresenta, no seguimento desta falta de teorização, um programa de investigação para o design que deveria incluir diversas questões, tais como:

«What role can a designer play in a collaborative process of social intervention, what is currently being done in this regard and what might be done; How might be the public’s perception of designers be changed in order to present an image of a socially responsible designer; How can agencies that fund social welfare projects and research gain a stronger perception of design as a socially responsible activity; what kind of products meet the needs of vulnerable populations» (*idem*: 28).

(13) Tradução livre da autora: «design for people’s needs rather than their wants» (Papanek, 1992: 219).

(14) Tradução livre da autora: «design for social needs» e «social design» (Margolin & Margolin, 2002:25).

O casal Margolin salienta que o modelo que propõem não é oposto ao *de mercado*, mas difere deste no sentido em que se refere a uma prática que não projecta produtos para um sistema que implica a *compra*. A crítica que fazem ao modelo de *mercado* é que este apenas se adequa e suprime as necessidades daqueles que *compram*. Victor e Sylvia Margolin defendem que esse mercado não responde a todas as necessidades sociais, especialmente dos indivíduos com baixos rendimentos, como já havia referido Papanek em 1972. A larga maioria da população mundial não se enquadra na faixa populacional *que compra*; uma noção de design não tão direccionada para o *mercado* — ou pelo menos não limitada pelo funcionamento deste — não seria portanto um design para «necessidades especiais», pois «todos nós pertencemos a grupos com necessidades especiais»⁽¹⁵⁾ (Papanek, 1992: 67):

«But not only the underdeveloped and emergent countries of the world have special needs. These special needs abound at home as well. [...] And what about the needs of the elderly and the senile? And of pregnant women and the obese? What about the alienation of young people all over the world? What about transportation? [...]

Is this designing for minorities? The fact of the matter is that all of us are children at one point of our lives and that we need education throughout our lives. Almost all of us become adolescent, middle-aged, and old. We all need the services and help of teachers, doctors, dentists, and hospitals. We all belong to special need groups. We all need transportation, communication, products, tools, shelter, and clothing. We must have water and air that is clean. As a species we need the challenge of research, the promise of space, the fulfillment of knowledge.

If we then lump together all the seemingly little minorities of the last few pages, if we combine all these “special” needs, we find that we have designed for the majority after all. It is only the industrial designer, style-happy in the eighties of this century, who, by concocting trivia for the marketplaces of a few abundant societies, really designs for the minority» (*ibidem*).

A influência de Papanek no Modelo de Margolin é notória, incluindo na sugestão de um desenvolvimento projectual em parceria com profissionais de áreas que não o design e em contacto directo com o contexto a que se destina (Papanek, 1992: 84). Mas retomemos os autores em questão: o seu modelo é social e tem como base a concatenação de esforços entre designers, profissionais de saúde, de educação e de acção social. O «design social» (*op.cit.*) deveria ser um *processo de colaboração interdisciplinar* e ter uma metodologia que integrasse as fases envolvimento (*engagement*), avaliação cuidadosa da situação (*assessment*), planeamento da intervenção (*planning*), imple-

(15) Tradução livre da autora: «we all belong to special need groups» (Papanek, 1992: 67).

mentação da intervenção (*implementation*), avaliação da implementação e resultados (*evaluation*) e, por último, finalização (*termination*)⁽¹⁶⁾ (Margolin & Margolin, 2002).

O *Modelo Social de Design* incentiva ainda abordagens multifacetadas e contacto directo com os grupos sociais em foco, a fim de documentar por via da observação participante as carências sociais que podem ser suprimidas ou aliviadas com um projecto de design.

Aferir o impacto que os projectos tiveram na qualidade de vida da comunidade a que se destinam é igualmente importante, bem como perceber a forma como esses produtos foram recebidos pela população, i.e., importa aferir *o impacto social do projecto de design*.

Estes autores e o modelo por eles proposto mereceram da nossa parte uma especial atenção, por se enquadrarem no contexto e na metodologia de actuação do presente projecto⁽¹⁷⁾. A pergunta de investigação que propõe — «que papel pode um designer desempenhar num processo colaborativo de intervenção social»⁽¹⁸⁾ — constituiu um dos motes de investigação para o trabalho que desenvolvemos.

«Although we base our discussion on the intervention model used by social workers, a similar model could also be applied to collaborations with health care professionals in hospitals and other health care settings, as well as to joint projects with teachers and educational administrators in school settings» (*idem*: 25).

2.2. O Contributo de Alastair Fuad-Luke

No livro *Design Activism*, Alastair Fuad-Luke faz uma sistematização de conceitos, métodos e abordagens que englobou sob a designação de «design activista»⁽¹⁹⁾:

«[...] design thinking, imagination and practice applied knowingly or unknowingly to create a counter-narrative aimed at generating and balancing positive social, institutional, environmental and/or economic change» (Fuad-Luke, 2009a: 27).

Esta obra, à semelhança do Modelo Social de Victor e Sylvia Margolin, propõe igualmente um conjunto de perguntas de investigação, bem como pontos que ajudam a

(16) Estas fases metodológicas assemelham-se às seguidas pelos assistentes sociais.

(17) O artigo é baseado no modelo de actuação seguido por assistentes sociais, e é proposto enquanto metodologia possível para trabalhos em colaboração com profissionais de hospitais, com administradores e/ou educadores.

(18) Tradução livre da autora: «What role can a designer play in a collaborative process of social intervention?» (Margolin & Margolin, 2002: 28).

(19) Tradução livre da autora: «design activism» (Fuad-Luke, 2009a).

analisar, categorizar e orientar o foco de projectos de design ditos *activistas*⁽²⁰⁾. Estes pontos são os seguintes:

- Clarificar as *motivações* e as *intenções* que levam à prática;
- Definir o capital de actuação do projecto segundo o *Modelo dos Cinco Capitais*⁽²¹⁾ - natural, humano, social, manufacturado e financeiro. *Lato sensu*, o design enquanto disciplina teria o papel de *mediador* entre os vários capitais; no que refere ao activismo, estes funcionariam como temas/áreas de actuação. É também afirmado por Fuad-Luke que «cada abordagem de design incorpora suas próprias características relacionadas com questões contemporâneas particulares»⁽²²⁾ (Fuad-Luke, 2009a: 20), o que nos leva aos parâmetros seguintes:
- Situar em que área (ou áreas) da *Pirâmide da Sustentabilidade* — económica, ambiental ou social — o projecto se enquadra;
- Identificar em que dimensão do *Interaction Design Research Triangle of Design Practice, Design Studies and Design Exploration* (Fallman, 2008) se insere a intervenção;
- Considerar o contexto de actuação ou inserção do projecto e as suas características específicas.

São também referenciados no livro *Design Activism* parâmetros de estudo como *o tipo de acção ou produto do projecto* — serviços, informação, comunicação, conferências, artigos, acções de protesto ou demonstrações — ou *a área em que se insere a causa defendida* — ambiente, direitos humanos, capacitação comunitária, diversidade cultural, saúde.

Também no que refere à teoria do design sobre uma prática ligada à sustentabilidade na era da «sociedade em rede» (Castells, 2002), Fuad-Luke refere os princípios do movimento *slow* — *Slow Design Principles* (2009a): (i) ter em conta a velocidade e escala humanas e não a velocidade do digital; (ii) focar o bem-estar individual, social e ambiental; (iii) induzir a uma desaceleração, diversidade e pluralismo — em oposição a uma massa homogénea global e à predominância do instantâneo; (iv) ter em vista um longo período de tempo; (v) mediar e contrabalançar o actual paradigma da rápida produção e consumo com dinâmicas mais *metabólicas*, ou seja, considerar o tempo necessário à assimilação por parte dos indivíduos, da sociedade e do ambiente.

Os princípios *Slow* podem materializar-se em objectos, interacções ou serviços que fomentem a redução e abrandamento do consumo de recursos: *um processo à escala*

(20) Acerca da pertinência do termo *activista*, ver crítica de JULIER, Guy (2011): Political economies of design activism and the public sector. *Nordic Design Research Conference*, School of Art & Design, Aalto University, Helsinki, Finland.

(21) Porrit, J. (2007): *Capitalism as if the World Matters*, Earthscan, London, referido por Fuad-Luke (2009: 6-16).

(22) Tradução livre da autora: «each design approach/framework embeds its own characteristics related to particular contemporary issues» (Fuad-Luke, 2009a: 20).

(*temporal*) humana. Isso seria conseguido considerando vários aspectos no projecto de design, dos quais salientamos alguns: (i) projectar primeiro para as pessoas, depois para o mercado; (ii) primeiro para o local, depois para o global; (iii) considerar os benefícios socioculturais; (iv) promover a iniciativa e a transformação sociocultural; (v) fomentar novos modelos de economia e de negócio, bem como novas oportunidades.

Da sistematização de Fuad-Luke concluímos que é transversal aos vários autores e modelos por ele referenciados o apelo ao forte sentido crítico e a um desejo de actuar positiva e conscientemente na sociedade, bem como de contribuir para um maior equilíbrio social, ecológico e/ou económico. Para além da intenção, é importante equacionar devidamente o potencial de eficácia da acção ou projecto de design, e ainda, definir quem são os beneficiários e o público-alvo da intervenção⁽²³⁾.

2.3. O Modelo SLOC – *Small, Local, Open and Connected*, de Ezio Manzini

No seguimento do projecto de investigação *EMUDE — Emerging User Demands for Sustainable Solutions* — e já no âmbito do trabalho da rede DESIS, Ezio Manzini apresenta, em 2010, um sistema para a investigação sobre processos colaborativos de design baseado em 4 palavras-chave: o Modelo *SLOC — Small, Local, Open and Connected*⁽²⁴⁾.

SLOC tem por base o sistema de produção, consumo e distribuição *bottom-up*, no qual o «global é uma “rede de locais”» (Manzini, 2010: 8): uma rede de sistemas de pequena dimensão interligados e em conexão. Fomenta proximidade, pequena escala e participação, não descurando a comunicação com o todo *para além* da comunidade com que se trabalha, incentivando a inter-relação entre as dimensões *local* e o *global*.

«a distributed production and consumption system in which the global is a “network of locals”— that is, a mesh of connected local systems, whose small scale makes comprehensible and controllable by individuals and communities» (*ibidem*).

(23) Estes aspectos são salientados como imprescindíveis também por Fallman (2008) pela *IDEO e Rockefeller Foundation* (2008), e ainda por Margolin (2002).

(24) Ensaio publicado com o título “Small, Local, Open and Connected: Design for Social Innovation and Sustainability”, em *The Journal of Design Strategies-Change Design*, Parsons The New School for Design, Vol.4, nº1, 2010.

O modelo SLOC propõe conciliar inovações técnicas e sociais — que muitas vezes já estão a acontecer pela mão dos interessados na utilização de um dado serviço — de formas criativas, tirando partido das ferramentas digitais e das novas formas de organização entre indivíduos que a internet tornou possíveis. O modelo advoga que o design é a disciplina passível de não só contribuir na mediação entre a inovação social e tecnológica, como ainda utilizá-la na difusão de estratégias comunitárias que se constituam enquanto formas sustentáveis de vida e de produção, optimizando-as num sistema *bottom-up*.

As premissas *SMALL*, *LOCAL*, *OPEN* e *CONNECTED* referem-se ao seguinte:

SMALL — Sistemas de pequena dimensão permitem um maior envolvimento, participação e proximidade entre cada um dos indivíduos que o constituem;

LOCAL — Interacção comunitária de proximidade, com base em dinâmicas locais, muitas vezes oriundas de tradições ou características específicas de uma cultura, local ou grupo. *Local* refere-se ainda, como foi já referido, a um sistema à escala humana, que possa ser apreendido por cada um dos indivíduos participantes e mais facilmente controlável;

OPEN — As comunidades e os locais não são fechados, e o contexto actual é o de uma sociedade em rede, cada vez mais ligada e em mobilidade; daí a questão do contacto (*CONNECTED*) — A troca entre diferentes sistemas é uma realidade incontornável, que pode permitir alterações, melhorias e dinâmicas salutares.

«There is no hope of implementing sustainable solutions without considering these localities in the framework of contemporary transformations – that is, without considering that, in the globalized network society, the local and the small are at once connected» (Manzini, 2010: 10).

Os conceitos *OPEN* (aberto) e *CONNECTED* (ligado) derivam ainda de outros dois aspectos:

— A REDE: «Small is not small»

«[...] networks make it possible to operate on a local and small scale in a very effective way. Indeed, the development of flexible networking systems indicates the one and only possibility for operating in the complex and fast-changing environment generated by the double transition towards a knowledge — and sustainability — based society» (*ibidem*).

— A GLOBALIZAÇÃO: «Local is not local», ou seja, recursos, pessoas e informação estão em contacto com o todo para além do local em que se inserem.

Manzini afirma que as premissas *SMALL*, *LOCAL*, *OPEN* e *CONNECTED* são relevantes pois

são *visionárias* — geram uma visão de como pode vir a ser a sociedade —, *compreende-se facilmente a que se referem*, e são *viáveis*, «pois são apoiadas por grandes motores de mudança (as relações emergentes complexas entre globalização e localização, o poder da internet e a difusão de novas formas de organização que a internet torna possível)» (Manzini, 2010:10).

O Modelo SLOC propõe actuação à escala local, assenta na mobilização, participação e contributo de todos, ou de grande parte, da comunidade. Se por um lado Manzini advoga que se parta das dinâmicas já existentes nesse *local* /comunidade e as integre numa «rede global de locais»⁽²⁵⁾ (*idem*: 8), por outro, defende que estes pontos-chave permitem adaptar *lógicas globais, recursos e características da sociedade em rede* ao *local*, onde produtores e consumidores/utilizadores permanecem em proximidade física.

«the local as a generator of original possibilities and cultures to be cultivated locally and exchange globally» (*idem*: 11).

A estas relações entre o ser pequeno mas, ao mesmo tempo, *aberto* e *conexo* com a sociedade global contemporânea, Manzini dá o nome «cosmopolitismo local».

Por último, o Modelo SLOC advoga que o conhecimento do design pode ainda ser útil *na* antecipação de cenários, bem como na comunicação de iniciativas e de informação necessária à mudança de comportamento, através dos meios e recursos apropriados. É a este cruzamento entre inovação tecnológica e social, mediado e potenciado pelo design, que Manzini chama «design para a inovação social e sustentabilidade».

(25) Tradução livre da autora: «global is a “network of local” – that is, a mesh of connected local system (...)» (Manzini, 2010:8).

CAPÍTULO 3

O LUGAR E A REDE

3.1. A lógica da rede no sector social

A rede é «um conjunto de nós interligados» (Castells, 2002: 606). A sua estrutura é aberta, de expansão ilimitada, dependente da integração de novos nós que partilhem os mesmos códigos de comunicação e que consigam comunicar dentro da rede.

A organização em rede sempre existiu. Cada indivíduo é um elo de ligação para muitos outros, inserido ele próprio numa rede social que pode ser a família, a tribo, a aldeia, a cidade, a área profissional, o local de trabalho, o país ou o mundo. No entanto, foi através dos *media* e, essencialmente, com o advento da *World Wide Web* e das implicações políticas, culturais e financeiras que a acompanharam, que as redes se tornaram presentes em todas as dimensões sociais por via das tecnologias de informação.

Os *media* tornaram-se «extensões do homem» (McLuhan, 2008), e expandiram a rede local *indivíduo* — *círculo de proximidade* para uma *aldeia global* em que as pessoas já não estão limitadas aos seus círculos de proximidade, mas estabelecem ligação com grupos e ideias na comunidade virtual (no caso da comunicação pela *Web*). Por um lado torna-se assim possível uma ampla troca, uma ligação a numerosos grupos e indivíduos e uma diminuição das contingências de espaço e de distância. Por outro lado, as comunidades *virtuais*, paralelas às comunidades *reais*, não substituem estas últimas, mas implicaram reconfigurações nas relações de produção, de poder, de hierarquia, na circulação de capital financeiro, no funcionamento de instituições e, de uma forma geral, entre pessoas e entre estas e serviços (Ferreira, 2004).

A rede enquanto «nova morfologia social» (Castells: 605) tem levado a novos modos de relação, não só entre indivíduos como também entre estes e as instituições. As noções de *participação*, *colaboração* e, especificamente, *rede social*, têm sido adoptadas pelo discurso do sector social público e privado. A participação tornou-se um «imperativo» (Ferreira, 2004: 28), tendo sido «promovido a quase directiva nacional» (*ibidem*), inclusivamente nos serviços públicos e nas políticas de estado, que tentam adaptar-se à lógica de funcionamento *em rede*. A própria Comissão Europeia tem

vindo a fomentar a criação de parcerias enquanto estratégias para a sustentabilidade de iniciativas e projectos.

Ao nível nacional, o dispositivo *Rede Social*, as políticas de participação — tais como os orçamentos participativos- ou o crescimento do terceiro sector⁽²⁶⁾, são exemplos de um discurso de participação, de rede, de descentralização e de envolvimento civil. Esse envolvimento é importante, pois torna-se fundamental que se estabeleçam elos de ligação entre serviços, políticas e pessoas. No entanto, é relevante indagar de que forma estão a ser criadas as condições para que ocorra essa conexão entre instituições e população. Importa aferir o nível de envolvimento cívico efectivo e o seu impacto nas políticas públicas, bem como os resultados dessa participação na qualidade de vida das comunidades e na democratização dos serviços. Isto porque, como refere Ferreira (2004), enquanto muitos se adaptam ao modelo da mobilidade, do funcionamento em rede, da flexibilidade e da participação, outros há que, menos integrados, «são vítimas das mutações do sistema económico. Do mesmo modo, a oposição entre ‘móveis’ e ‘fixos’ está associada a novas formas de injustiça, desigualdades e exploração, na medida em que uns passaram a mover-se num mundo global, sem fronteiras, continuando outros, porém, ‘presos ao chão’, a viver dentro de fronteiras bem demarcadas, quer do ponto de vista geográfico quer do ponto de vista económico e social, sendo embora os ‘fixos’ que criam as condições para que os ‘móveis’ vivam, viajem e trabalhem num mundo reticular» (2004: 26).

Da necessidade de garantir o envolvimento dos cidadãos emerge a importância do *local*, também frequente no discurso dos vários sectores referenciados e no corpo teórico de design explanado nos capítulos anteriores do nosso estudo. A ênfase no local é referida em virtude da necessidade de mais proximamente serem acompanhadas as dinâmicas específicas de um dado grupo, criando estratégias que simultaneamente adaptem os desafios contemporâneos às especificidades dos indivíduos e comunidades locais, e vice-versa. Na área da acção social, são frequentemente fomentados modelos de proximidade e de *células-elo*⁽²⁷⁾ dentro da comunidade: instituições ou associações locais, juntas de freguesia ou pequenos grupos organizados podem ser importantes pontos de mediação entre o indivíduo e um sistema maior (Proença, 2012; Câmara Municipal do Seixal, 2012 b; Instituto dos Estudos Sociais e Económicos, 2012).

Destas considerações concluímos que uma cultura comum orientada para a acção, diferente de «uma cultura em que há elementos produtores-ativos e elementos recetores-passivos» (Instituto de Estudos Sociais e Económicos, 2012: 194), implica mudanças profundas de comportamento, de expectativas e de envolvimento das gerações mais velhas e das populações mais *fixas*. Estes grupos, ou são alvo de planos de actuação específicos para a sua condição ou, perdendo o *comboio* na viragem para a «sociedade em rede» (Castells, 2002) participativa, são dela excluídos.

(26) «Terceiro sector» refere-se ao grupo de iniciativas privadas de utilidade pública com origem na sociedade civil como fundações, movimentos associativos ou organizações não-governamentais.

(27) De organização celular, em contraponto com organização vertebrada/hierárquica (Appadurai, 2006a).

3.2. A noção de *Lugar*

«Places are filled with individual identities, languages, cultural reference points, societal rules, objects, non-human others and such, whether real or virtual. Place studies focuses on our relationship to place, paying special attention to how place affects knowledge making. Gruenewald posited that places, as centers of experience, teach people about how their world works, and how their lives fit into the spaces they occupy. He further presumed that “places make us.” Especially, place shapes possibilities» (Nicolescu, 2012: 12).

A noção de *lugar* refere-se, não só a um espaço geograficamente identificável, como também a um enquadramento subjectivo de associações, relações, memórias e cultura. Esse enquadramento resulta da soma entre experiência, comunicação e espaço, que se traduz num determinado valor e identidade.

«Place enables people to act on the local from the perspectives and understandings of others at the more global level (others’ local places). “Place knowledge” cannot be created unless there is a bridging of different disciplinary perspectives» (*ibidem*).

O autor Nicolescu (2012) refere que a noção de *lugar* pode ser analisada segundo duas abordagens: segundo as *dimensões* propostas por David Gruenewald⁽²⁸⁾ — *perceptual, sociológica, ideológica, política e ecológica* —, que se inter-relacionam mas que podem ser analisadas separadamente, e segundo as *dinâmicas* propostas por Margaret Somerville (Somerville *et al.*, 2009) — as *histórias*, a *relação corpo-local* e a *zona de contacto* entre diferentes indivíduos, cada um com diferente *background*. Focando as *dinâmicas* de Somerville, estas referem-se respectivamente ao seguinte: (i) a relação com o lugar é transmitida e construída através de *histórias* sobre o mesmo, histórias essas que constituem a unidade base de criação de significado; (ii) a *relação corpo-local* refere-se à *aprendizagem do eu sobre o lugar* que é feita *através do corpo* (no sentido de experiência corporal com o lugar); (iii) a terceira dinâmica do lugar — *zona de contacto* — refere-se à troca e *diálogo* entre indivíduos, cultura e histórias, que permite interpretar e construir novas narrativas:

« [...] a space for telling and listening to a multiplicity of different stories about the same place (embodied life experiences). The function of this contact zone is to preserve differences while remaining willing to suspend meaning. This dynamic opens the way to possibilities for deep engagement across the differences and for transformation in the future.

(28) Gruenewald, D. (2003): “Foundations of place: a multidisciplinary framework for place-conscious education”. *American Educational Research Journal*, Vol. 40, No. 3, pp. 619-654, referido em Nicolescu (2012).

Somerville [...] explained that each person brings his or her story to the contact zone, to the present. Each person and his or her story has trajectories to the past. A meeting of the past and the present in the zone of differences opens towards the future. [...]

The in-between space of the contact zone, “a fraught political terrain”, is a space of transformative potential where new possibilities lie» (Nicolescu, 2012: 16-17).

É do reconhecimento da relevância desta zona de contacto, onde acontece tanto a reconfiguração das histórias passadas no presente como também a construção de novas narrativas para o devir, que surge a relevância da criação de redes de diálogo e partilha. O design para o desenvolvimento social deve promover zonas de contacto que propiciem a formulação de novas possibilidades para o lugar. Esse intercâmbio tem potencial transformativo, no seio do qual se redefine a relação do indivíduo com o contexto, relação tanto mais próxima quanto mais próximas e participadas as narrativas forem.

«Stories ascribe meaning to places, at the same time that they shape places. If people want to change how they relate to place, they have to change their stories about place. This change cannot happen unless they remain open to other people’s place stories. Together, they become “responsible for place making” because they have “become conscious of themselves as place makers» (*idem*: 15).

Em suma, a partilha de histórias é um modo activo de construção de laços entre o indivíduo, o espaço e outros indivíduos, bem como de construção de *identidade individual e colectiva*. Da troca e da participação nascem a noção de *identidade* e de *relação* que permitem um envolvimento, responsabilidade e cuidado diferentes: o lugar e o que nele habita ganham *sentido*.

3.3. Download e Upload: o lugar do Lugar na rede

« [...] place functions as a bridge between the local and the global, allowing us to comprehend the ways that global processes, such as climate change, affect local places in particular ways» (Somerville *et al.*, 2009: 6).

Tal como temos vindo a explicar neste capítulo, a rede implica fluxos, participação e existência de múltiplas conexões, em que se produz e consome simultaneamente. A rede implicou reconfigurações sociais que se têm traduzido nas políticas, nos serviços, nas relações interpessoais e na noção de *lugar*. Constitui uma nova esfera pública de mobilização, encontro, partilha, colaboração e acção, levando a reformulações do modo de funcionamento de diferentes áreas e sectores — inclusivamente do sector

público —, bem como de diferentes disciplinas, entre as quais o design de comunicação. A este, que se ocupa da mediação entre agentes e da interface comunicacional, impõem-se novos desafios. Isto porque, no que se refere à desmaterialização do mundo na passagem para o digital e para novos modos e meios de comunicação, ocorre uma *diluição* de fronteiras definidas entre esses meios, advinda da convergência na *interface* digital.

Um design para a sustentabilidade social, no entanto, terá necessariamente que focar dimensões mais reduzidas, e estabelecer as plataformas que lhes permitam ter um lugar nesse todo *omnipresente* que é a *rede social globalizada*.

« [...] place is productive as a framework because it allows ordinary people to express their concerns about their local places, and to be involved in ‘shaking the tree’ of established knowledges. The language of place enables a conversation between the grounded physical reality of positivist scientific research and the metaphysical space of representation, the realm of the arts and storytelling. It is through place making and storytelling that place and identities are known and transformed» (*ibidem*).

Manzini, no já referido modelo SLOC (p. 27), propõe que a sustentabilidade seja equacionada tendo em conta a relação entre o local e o global. O modelo SLOC fomenta estratégias locais, ou seja, *sistemas* de pequena escala, que possam ser mais participados, não deixando de estar em conexão com o todo *em rede*, que o renova e o mantém permeável à diferença. Cada local é já em si um sistema e a sustentabilidade seria conseguida consolidando *uma rede global de redes locais*⁽²⁹⁾. Nessa consolidação o design tem um papel determinante na mediação entre o social e o tecnológico, entre pessoas, entre pessoas e instituições, e ainda, entre instituições e a rede global. O design, tal como afirmam Manzini (2010) e Appadurai (2010), é também preponderante no garantir da sustentabilidade daquilo que é *local*, incluindo o próprio sentido de *local*, na medida em que pode propiciar a existência das *zonas de contacto* atrás referidas, que permitem a construção do sentido de *localidade*:

« [...] all locality is designed. If this is so, then sustainable design is a strategy of identifying the dynamics which underlie the everyday production of locality, and extracting a set of principles from those dynamics that can be effectively networked and distributed on a global scale» (Appadurai, 2010: 12).

É então determinante que o local mantenha diálogo com outras comunidades e que se mantenha permeável à integração de novas dinâmicas — *download* (Julier, 2011: 7). Ao mesmo tempo, as práticas e princípios específicos de um dado espaço necessitam de encontrar lugar na «sociedade em rede globalizada» (Manzini, 2010:10) — *upload* (Julier, 2011: 7). Este processo dinâmico e sistémico de *download* / *upload*,

(29) Esta interligação é igualmente defendida noutros projectos. Ver por exemplo a rede *Shareable* (<http://www.shareable.net/about>).

suportado pela existência de redes sociais locais em ligação com outras comunidades, é decisivo para a manutenção do legado específico da localidade.

«there is no hope for designing sustainable solutions without considering these localities in the framework of contemporary transformations — that is, without considering that, in the globalized network society, the local and the small are at once open and connected» (Manzini, 2010: 10).

Em suma, na procura de um *lugar para o Lugar*, o design parece ter um papel na dinâmica de *download /upload* (*ibidem*), ou seja, na integração de dinâmicas globais no local e na criação de pontos de contacto e de continuidade do lugar no global.

A rede só tem valor *pessoal* quando permite o estabelecimento de contacto de proximidade entre pessoas e entre as pessoas e o *lugar*, pois só assim permite a criação de *sentido*. Este *sentido* surge com base na partilha das *histórias* passadas e presentes, que geram noções de pertença entre membros de uma comunidade, bem como entre cada um dos membros e o *lugar*. A sustentabilidade do que é específico da localidade é conseguida estabelecendo os pontos de contacto necessários à continuidade do *lugar* no *global*. Por último, esta continuidade só é possível se existir uma constante partilha e reformulação de *sentidos e histórias* que a suportem, i.e., só é possível se existirem redes sociais *locais* que sejam capazes de integrar os movimentos de *download /upload*, recepção/reformulação, rede global/dinâmica local.

Ao depararmos-nos com a massa crítica sobre design para o desenvolvimento social, a diversidade de práticas, problemáticas, conceitos e definições leva-nos a considerar que, tal como havia sugerido Tim Brown em 2008, «podemos estar a dispersar uma pequena quantidade de capacidades num conjunto muito vasto de problemas» ⁽³⁰⁾.

Porém, verificamos que é comum a todas as abordagens estudadas a noção de designer enquanto *facilitador*. O design assume-se como *interface* e *mediador*, e é na *criação* e na *qualidade* dessas ligações – sociais, comerciais, organizacionais –, que o design pode ter um relevante contributo a dar. Para tal, novos meios, agentes, competências e modos de interacção terão que ser considerados, para acompanhar a «nova morfologia social das nossas sociedades» (Ferreira, 2004: 1). Esta nova morfologia social implica um «processo de ampliação dos limites do objecto de design» (Vezzoli, 2010: 99) e a consideração de uma dimensão exploratória nos modelos de investigação.

Concluimos que a «dispersão das práticas» que Tim Brown refere prende-se com o facto de os «modelos contemporâneos de investigação em design [conduzirem] à necessidade de processar a informação obtida por via da experimentação prática e da teoria académica de modo dinâmico e não linear, de forma a produzirem interessantes *feedbacks* dos resultados operacionais» (Almeida, 2012). O design para o desenvolvimento social pode, portanto, ser considerado um desses modelos contemporâneos de investigação que contribuem para a «criação de espaços experimentais onde diferentes actores [...] podem interagir, discutir diferentes possibilidades e desenvolver protótipos para verificar essas possibilidades» ⁽³¹⁾ (Manzini, 2012). Deste modo, ainda que dispersos, estes modelos, noções e experiências projectuais sobre o contributo do design para o desenvolvimento social são propostas relevantes que indiciam um caminho para uma prática comprometida com os problemas e desafios da sociedade contemporânea.

(30) Tradução livre da autora: «we may be diffusing a small amount of capacity across a very broad range of problems» (Brown, 2008).

(31) Tradução livre da autora: «an experiment space where different actors, civil servants included, can meet, interact, discuss different possibilities and develop prototypes to verify them» (Manzini, 2012).

PARTE II

PROJECTO

CAPÍTULO 4

ENQUADRAMENTO DO PROJECTO

4.1. A proposta de trabalho

O projecto prático que esteve na base desta dissertação surgiu na sequência de um contacto informal com a coordenação da Unidade de Saúde Familiar de Fernão — USFFF. No âmbito do estudo das problemáticas apresentadas na Parte I, a coordenadora da referida Unidade convidou-me a desenvolver um trabalho em parceria com as instituições de acção social da freguesia. Pretendia-se levar a cabo um projecto *in loco* que sensibilizasse a população para a situação dos vizinhos mais carenciados, e que incentivasse a comunidade a interajudar-se. Essa interajuda era tanto mais necessária quanto as instituições referidas não estavam a conseguir fazer face ao crescente número de pedidos de apoio, potenciado pela actual crise económica. Foi-me dada, no entanto, liberdade para definir o nível de envolvimento e escala do projecto.

Este convite enquadrrou-se totalmente no âmbito do meu estudo e interesse, pelo que aceitei a proposta. A coordenadora da USFFF apresentou-me mais detalhadamente o território, as possibilidades de trabalho e as várias instituições susceptíveis de colaborar na intervenção, dando-se início ao desenvolvimento do projecto aqui documentado.

A primeira apresentação do contexto foi-nos feita pela equipa de médicos de família da USFFF. Estes profissionais relataram que estavam a comparecer nas suas consultas cada vez mais indivíduos entre os 40 e os 60 anos desempregados, os quais, tendo tido até à data uma vida laboral relativamente estável, encontravam-se então em situação de difícil subsistência, deprimidos, com notória perda de auto-estima e sem perspectivas de reinserção no mercado de trabalho. Estes desempregados constituíam um grupo preocupante que se somava a outros com problemas recorrentes na freguesia: população envelhecida, idosos solitários sem o suporte de familiares ou em difícil situação económica — agravada agora pela ajuda prestada a filhos e netos desempregados —, e uma distribuição fragmentada de construções habitacionais que potenciava o isolamento de muitos moradores. A equipa da USFFF salientou que a freguesia era também composta por outros indivíduos com vidas mais estáveis, que poderiam ser sensibilizados para o auxílio ao seu próximo, congregando assim os

seus esforços e das instituições para o apoio comunitário. Os médicos referiram ainda que os profissionais dos diversos organismos de trabalho social de Fernão Ferro estavam atentos à comunidade, partilhando a informação de que dispunham sobre a mesma. Essa partilha permitia que, colaborativamente, pudessem encontrar estratégias mais eficazes para fazer face à difícil situação da população.

4.2. A necessidade de comunicar a Rede Social

Da proposta de trabalho feita pela USFFF depreendemos a necessidade de conhecer melhor a dispositivo público de acção social Rede Social, com o qual íamos desenvolver o projecto.

«A Rede Social é um Programa que incentiva os organismos do setor público (serviços desconcentrados e autarquias locais), instituições solidárias e outras entidades que trabalham na área da ação social, a conjugarem os seus esforços para prevenir, atenuar ou erradicar situações de pobreza e exclusão e promover o desenvolvimento social local através de um trabalho em parceria» (Segurança Social, n.d.).

«A Rede Social é um fórum de articulação e congregação de esforços [que se baseia] na adesão livre por parte das autarquias e das entidades públicas ou privadas sem fins lucrativos que nela queiram participar. A rede social deverá, no entanto, assumir uma postura activa de ir ao encontro das diferentes entidades que actuam no domínio social, suscitando a sua participação» (Presidência do Conselho de Ministros, 1997: 6253).

A Rede Social foi recentemente alvo de uma avaliação que originou um relatório onde são indicadas fragilidades, mais-valias e propostas para a sua continuidade e melhoria: o *Relatório Final de Avaliação do Projecto “Rede em Prática”*⁽¹⁾. Neste é referida a necessidade de envolver os cidadãos nas políticas e iniciativas do sector público de acção social, de apostar na divulgação da actividade da Rede Social e de comunicar a sua actividade, aspectos que em tudo se relacionam com o nosso estudo e projecto prático.

Um dos pontos salientados enquanto factor de risco na actuação e continuidade da Rede Social, «que carece de intervenções significativas» (Instituto dos Estudos Sociais e Económicos, 2012: 191), é a necessidade de «afirmação da marca Rede Social, que permanece largamente invisível», bem como a urgência de envolver as «populações através de métodos de participação pública que rompam com os métodos exclusivamente tecnocráticos de planeamento» (*ibidem*). Para ambos os factores, o design,

(1) *Relatório Final de Avaliação do Projecto “Rede em Prática”*, Instituto de Estudos Sociais e Económicos, Setembro de 2012.

aliado a uma boa estratégia de comunicação e divulgação, pode dar um contributo determinante. O supracitado relatório indica também quais os eixos considerados desejáveis e críticos para a sustentabilidade da Rede Social:

«reposicionar o papel da Rede Social no contexto contemporâneo. [...] A clarificação da identidade da Rede deve acontecer a par do reforço da sua visibilidade, por via da criação da “Rede Social”, associada à imagem, comunicação e iniciativas públicas de todos os projectos desenvolvidos/participados pela Rede Social e/ou aprovados no Núcleo Executivo, de modo a reforçar a visibilidade e a identidade da Rede para o exterior. [...] Assegurar recursos ajustados às necessidades da Rede Social: [...] qualidade do funcionamento em parceria, mobilização do meio envolvente e visibilidade do trabalho da Rede» (*idem*: 192-197).

Também Proença (2012: 20) refere a importância da «participação e diálogo entre redes de sociedade civil de todos os continentes [...], de construção de uma agenda para um desenvolvimento equitativo e sustentável»⁽²⁾. No que concerne às organizações da sociedade civil (OSC), estas «não podem desligar-se da questão da cidadania activa e da participação das populações no desenvolvimento, e têm um especial impacto no desenvolvimento ao participar na construção da consciência dos cidadãos quanto aos seus direitos, fortalecendo capacidades, criando oportunidades de participação, organizando iniciativas locais, colaborando com outras OSC e com os movimentos sociais, constituindo-se como parte essencial de uma cultura democrática e de um estado que funciona» (*idem*: 21). A autora Proença refere ainda que é igualmente imperioso devolver à comunidade o trabalho feito, bem como as mudanças e o desenvolvimento conseguidos.

Verificamos que a «promoção do diálogo e de mecanismos de participação» (*idem*: 22) é reconhecida enquanto necessária, não só no campo do design como na acção social e nas políticas públicas. O design tem uma posição a ocupar neste processo de promoção de estratégias de desenvolvimento social, na medida em que pode construir os pontos de contacto que incitam à acção.

«[...] the space where ultimately, new parts can meet and together define the new narratives that will be the starting point for new socially innovative endeavors. [...] how design can define people’s experiences by designing the visible and experimental aspects of services that will “orient their behaviors and choices» (Penin, 2012: 3).

Para se alcançar desenvolvimento é necessário que se estabeleçam parceria entre instituições locais, indivíduos e serviços públicos de maior escala. Esta aliança é

(2) No caso referenciando conclusões relevantes a que se chegou no *Open Forum for Civil Society Organizations Effectiveness: Ébauche d’un Cadre International pour l’Efficacité du Développement des OSC*, 28-30 Setembro, Istambul.

aliás, tal como refere Mulgan (Mulgan *et al.*, 2006: 20), o factor do qual depende a mudança social:

«Social change depends, in other words, on alliances between what could be called the ‘bees’ and the ‘trees’: the bees are the small organizations, individuals and groups who have the new ideas, and are mobile, quick and able to cross-pollinate. The trees are the big organizations — governments, companies or big NGO’s — which are poor at creativity but generally good at implementation, and which have the resilience, roots and scale to make things happen. Both need each other.»

A existência de pontos de contacto é igualmente focada no Relatório de Avaliação acima mencionado, bem como no mais recente *Diagnóstico Social do Seixal*:

«[...] é necessário implementar novas respostas cada vez mais universalistas ou seja dirigidas aos cidadãos e cidadãs activos e autónomos, o que já constitui uma característica “futurível” em curso no concelho do Seixal. [...] Para aqueles que hoje têm entre 55 e 64 anos, como para os que têm entre 65 e 74 anos, são necessárias respostas generalistas e universalizadas que fomentem a mobilidade e que promovam a educação permanente, a solidariedade intergeracional, a ação sociocultural e a ação cívica, como já acontece com alguns projectos em curso. Torna-se cada vez mais importante investir nas actividades de sociabilidade como sejam o turismo sénior, o associativismo sénior, mas também que as pessoas séniores sejam mais enquadradas no associativismo em geral, nomeadamente com programações específicas para estes grupos etários. Esta orientação já anda a ser incorporada e vai no sentido de possibilitar uma maior participação social activa, autónoma e voluntária, a disponibilidade e interesse para a intervenção cívica e as condições para uma maior utilidade social» (Câmara Municipal do Seixal, 2013b: 247).

Da nossa leitura do *Relatório Final de Avaliação do Projecto “Rede em Prática”* e do *Diagnóstico Social do Seixal* concluímos que no nosso contexto de actuação — a Rede Social do concelho do Seixal — tanto a comunicação da Rede como a mobilização comunitária são indicadas enquanto indispensáveis

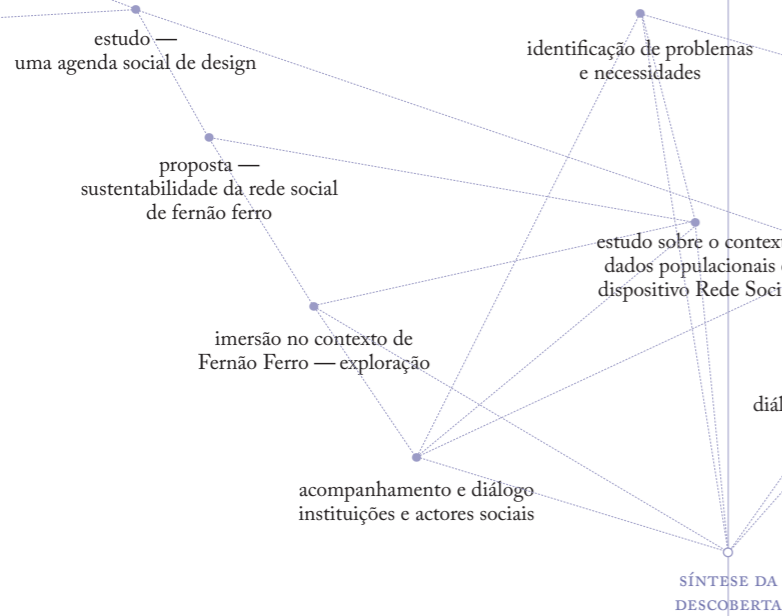
4.3. Metodologia do Projecto

A proposta de trabalho consistia, portanto, em desenvolver um projecto que contribuisse para a sustentabilidade dos serviços de apoio social de Fernão Ferro. Com esse intuito, estabelecemos fases de trabalho que se enquadraram no modelo de design proposto pelo *Design Council* — o *Double Diamond design process* —, o qual contempla as etapas *descoberta*, *definição*, *desenvolvimento* e *devolução*, dentro das quais integrámos a metodologia específica da nossa actuação, apresentada seguidamente.

METODOLOGIA DO PROJECTO
— segundo as 4 fases propostas pelo Design Council:
‘Double diamond’ design process model

I —
DESCOBERTA

OBSERVAR
/
ESTABELECEER CONTACTO
/
ESTUDAR
/
ACOMPANHAR
/
PARTICIPAR

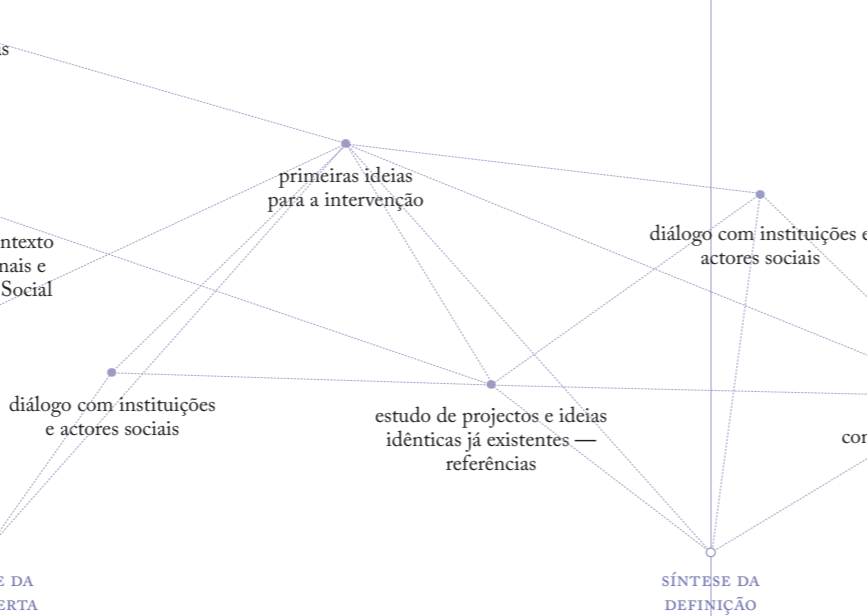


TEMPO — MARÇO 2013 >

COMUNICAR *COM* A REDE

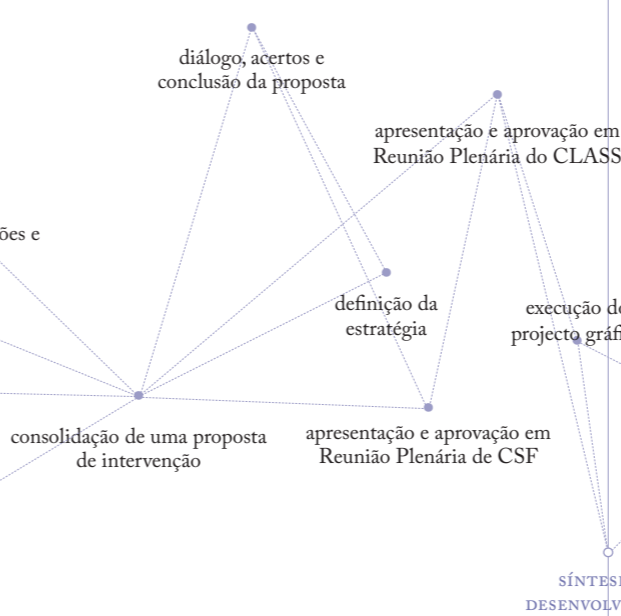
2 —
DEFINIÇÃO

PARTICIPAR
/
OUVIR
/
PERGUNTAR
/
DIALOGAR
/
ESTUDO DE REFEÊNCIAS



3 —
DESENVOLVIMENTO

IDEIAS INICIAIS
/
DIÁLOGO
/
APERFEIÇOAMENTO
/
EXECUÇÃO

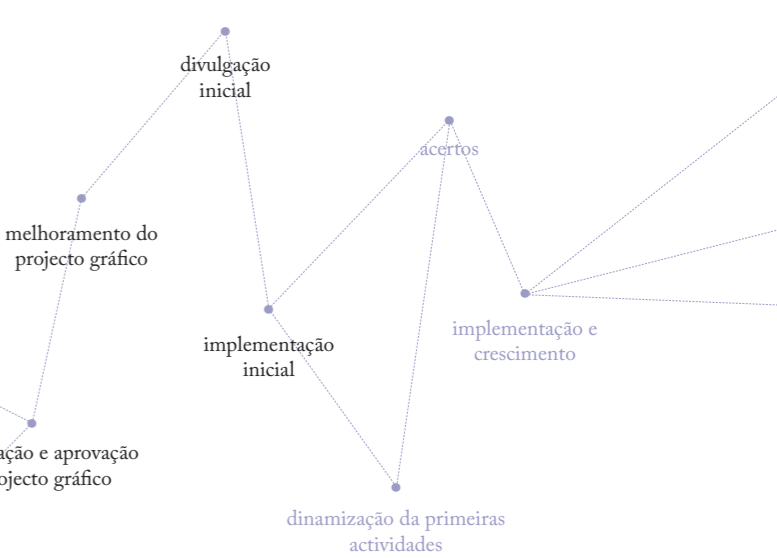


JUNHO 2013 >

COMUNICAR *A* REDE

4 —
DEVOLUÇÃO

ACOMPANHAR
/
OBSERVAR
/
OUVIR
/
PERGUNTAR



CAPÍTULO 5

PROCESSO DE DESENVOLVIMENTO

5.1. Comunicar *com* a Rede Social Concelhia

5.1.1. CARACTERIZAÇÃO DO CONTEXTO

No presente subcapítulo apresentamos a caracterização territorial, social e económica de Fernão Ferro resultante do estudo documental que desenvolvemos e da observação participante. Explanamos ainda, concisamente, a história de Fernão Ferro desde os anos 70 do Século xx, o crescimento populacional, os grupos etários predominantes, e a descrição sumária das instituições mais activas na rede social da freguesia.

Durante a fase imersiva estabelecemos contacto com as instituições locais e respectivos profissionais, acompanhando o seu trabalho de intervenção comunitária. Tomámos conhecimento dos grupos-alvo de actuação das mesmas, dos problemas existentes, dos projectos dinamizados anteriormente e em curso, bem como das necessidades identificadas. A nossa ligação às organizações locais foi de extrema importância para o levantamento de dados sobre a população e para a observação participante, permitindo igualmente a criação de laços de trabalho profícuos, a constituição de uma equipa interessada e participativa no desenho do projecto e, principalmente, possibilitando um produtivo *feedback* de ideias e informação.

A par da investigação primária, elaborámos relatórios e fizemos pesquisa etnográfica. Posto que o estudo do contexto era complexo e poderia ser alvo de inúmeras abordagens, a análise de dados estatísticos foi preponderante no sentido de conhecermos o tecido populacional, nomeadamente as faixas etárias dominantes na freguesia e as taxas de desemprego.

5.1.1.1. FERNÃO FERRO NO CONCELHO DO SEIXAL



A freguesia de Fernão Ferro no concelho do Seixal

Fernão Ferro é uma freguesia integrante do concelho do Seixal na, Península de Setúbal. É a mais nova freguesia do concelho, oficialmente criada a 11 de Junho de 1993, e inclui as localidades de Fernão Ferro, Pinhal do General, Redondos, Quinta das Laranjeiras, Flor da Mata, Foros da Catrapona, Quinta da Lobateira, Vila Alegre e Fontainhas. Geograficamente é a segunda maior freguesia do concelho, com uma área total de 25,3 Km² e a terceira menos populosa, com um total de 17 059 habitantes. No entanto, é a freguesia que mais viu aumentada a população residente entre 2001 e 2011 — 58,8% - abrاندando ainda assim o crescimento que se havia registado na década anterior — 171%⁽¹⁾.

Segundo o recenseamento da população efectuado pelo Instituto Nacional de Estatística em 2011, o concelho do Seixal tinha, em 2011, 158 269 habitantes residentes, o que mostra um significativo aumento demográfico tendo em conta os números dados pelos anteriores recenseamentos populacionais - 11 6912 residentes em 1991 e 15 0271 residentes em 2001.

Segundo a Classe de Lugares do concelho do Seixal (Câmara Municipal do Seixal, 2012b), Fernão Ferro representa um aglomerado com funções administrativas rele-

(1) Note-se que o município do Seixal assistiu a um crescimento significativo após os investimentos em novas acessibilidades verificados entre 1991 e 2001 — rede ferroviária, aumento da rede rodoviária e construção de novos terminais fluviais —, que tornaram o concelho uma zona com bons acessos e mais atractiva para a fixação de população.

vantes e com algum dinamismo económico devido à variedade de bens, serviços e equipamentos que oferece. É também um território com boa acessibilidade, sendo atravessado pela Estrada Nacional N378 que liga Sesimbra à Auto-estrada A2.

5.1.1.2. CARACTERIZAÇÃO DEMOGRÁFICA

O concelho do Seixal e em especial a freguesia de Fernão Ferro apresentam um evidente envelhecimento populacional. Com base nos *Censos*, verificamos que a população com mais de 65 anos aumentou 62,9% no concelho entre 2001 e 2011, aumento que em Fernão Ferro foi na ordem dos 108,3%. São de destacar ainda, ao nível concelhio, os grupos etários entre os 85—89, 90—94 e 95—99, respectivamente com aumentos de 136%, 199% e 181%. Em 2011, 19,06% da população de Fernão Ferro tinha mais de 65 anos, colocando assim a freguesia como a segunda mais envelhecida do concelho. Quanto ao grupo mais idoso, verifica-se um «contínuo e acentuado crescimento» (Câmara Municipal do Seixal, 2012: 52) da sua dependência familiar, em todo o Seixal. Merece também atenção o facto de Fernão Ferro registar nos últimos 20 anos um crescimento de todos os grupos etários, sendo simultaneamente aquela em que se verificou maior aumento do grupo entre os 0 e os 4 anos de idade —143,5%, entre 1991 e 2001.

O Diagnóstico Social do Seixal sublinha como preocupante o aumento do número de indivíduos idosos a residir sós, cuja percentagem de mulheres é superior à de homens:

«tratando-se de uma categoria populacional cada vez mais crescente (nos anos 90 aumentou quase para o dobro), que tem sido objecto de preocupação nas políticas sociais ativas, pode considerar-se ainda insuficiente (por analogia com os níveis de desenvolvimento e exigência do concelho), a taxa de cobertura de cerca de 7,2% que tem sido assegurada pela rede solidária» (Câmara Municipal do Seixal, 2012 b: 238).

O documento supramencionado vem confirmar a informação já dada pelos profissionais da Unidade de Saúde Familiar, respeitante à incapacidade de prestação de cuidados a mais utentes, sentida pelas instituições locais.

Quanto ao perfil económico, Fernão Ferro e o Seixal são as freguesias do concelho que apresentavam, em 2001, a mais elevada taxa de pessoas inactivas. A fonte de rendimento deste grupo é essencialmente o subsídio de desemprego — 72,1%, contra apenas 43,3% de indivíduos a receber salário resultante de trabalho. Fernão Ferro e Seixal são também as duas freguesias em que as taxas de emprego são menores, destacando-se pela elevada taxa de dependência de pensões e reformas, dado que encontra alguma justificação no elevado número de munícipes com idade superior a 65 anos.

A ocupação territorial de Fernão Ferro é de génese ilegal. Entre 1970 e 1980 muitos terrenos foram vendidos em lotes sem qualquer planeamento urbano ou licença oficial, tendo-se desenvolvido um processo de urbanização marginal sem rede de transportes, saneamento, arruamentos ou equipamentos sociais. As construções habitacionais com pequenas hortas e jardins surgiram na paisagem marcadamente rústica, de forma irregular e dispersa, acolhendo pessoas oriundas de diversos meios rurais sem identificação com a zona.

Após o 25 de Abril iniciou-se um processo de associativismo com o intuito de mobilizar a população para a necessidade de edificação de infra-estruturas básicas. Surgiram diversas comissões de moradores, mas, por falta de conhecimentos técnicos, não se alcançaram os objectivos propostos. Só em 1981, com a constituição da Associação Dinamizadora para a Urbanização de Fernão Ferro — ADUFF⁽²⁾, associação ainda em funcionamento, se consolidaram processos de recuperação e integração urbanística na área. Esta associação, assumindo o papel de interlocutora entre moradores, proprietários e autarquia, assentava no funcionamento participativo, incentivava o debate e prestava esclarecimentos à população. Com efeito, no seguimento destes processos, Fernão Ferro foi alvo de estudos por parte da Câmara Municipal do Seixal, que confirmou que «a carência de infra-estruturas e as degradadas condições de vida são por todos os moradores que na zona residem reconhecidas» (Faria, 2009: 8).

Os anos 80 foram marcados por progressos urbanísticos determinantes, nomeadamente com os ciclos de jornadas e debate participativos sobre loteamentos clandestinos ao nível do distrito e do concelho⁽³⁾ e com a implementação na freguesia de água canalizada, electricidade, esgotos, placas toponímicas e contentores públicos para lixo. Foi ainda elaborado e aprovado pelo município um regulamento para a construção comercial e habitacional. Contudo, em 1988 era apontada pelo município a existência de 60 mil lotes clandestinos no concelho, e Fernão Ferro era um dos casos mais graves na matéria. Era igualmente sublinhado pelo poder municipal o facto de a *malha* de lotes dessa freguesia ser de tal forma apertada que a construção de equipamentos sociais comunitários só seria possível pela cedência de terrenos por parte dos proprietários, o que não estava a verificar-se⁽⁴⁾.

(2) A Associação para o Desenvolvimento Urbanístico e Promoção Social de Fernão Ferro (ADUFF) é uma associação sem fins lucrativos fundada nos anos 80, «com o propósito de combater, defender, apoiar e acompanhar toda a construção que se intensificou na actual freguesia de Fernão Ferro, durante os anos 80 e 90. Hoje, a associação mantém-se de pé, sendo uma colectividade com acção mais ampla, que continua a incidir sobre os problemas de natureza urbanística mas, trabalha também, na vertente social, cultural e desportiva» (ADUFF Cicloturismo, 2009).

(3) 1981- “I Jornadas Nacionais sobre Loteamentos Clandestinos”, Seixal; 1983- “Novas Jornadas Sobre Loteamentos Ilegais”, Azeitão).

(4) Segundo o Vereador do Pelouro de Urbanização e Habitação do Seixal (Jornal Expresso 1988), citado por Faria (2009).



Arruamentos de Fernão Ferro

É ainda de salientar que a reconversão de décadas de ocupação não planeada implicava custos elevadíssimos, não só para as autarquias como para os proprietários, cujo montante seria superior ao que se registaria num processo de ocupação territorial planeado e estruturado.

Em 1993 o *Plano Director Municipal do Seixal* continuava a afirmar que, em Fernão Ferro, a «ocupação urbana é recente e tem origem em loteamentos ilegais que se encontram actualmente em reconversão» (Câmara Municipal do Seixal, 1993: Secção II, Artigo 8.º), daí resultando um elevado número de clandestinos, aspectos que obrigavam a medidas urgentes e específicas. Ainda assim, a população continuou a crescer e, com interrupções e alterações nas estratégias e no cumprimento dos planos estabelecidos, por motivos vários, as intervenções de requalificação urbana supra-mencionadas desencadearam notórias mudanças sociais e culturais. Essas mudanças foram também fomentadas pelas relações interautárquicas, pelo envolvimento da população e pelos processos participativos desenvolvidos.

Na década de 90 os novos habitantes de Fernão Ferro tinham já um estatuto socio-económico mais elevado e objectivos de permanência (Faria, 2009), e entre 1991 e 2001, a taxa de variação da população de Fernão Ferro foi de 171,1%. Destaca-se também a construção da Ponte Vasco da Gama em 1998, que muito fomentou o crescimento e desenvolvimento da margem sul do Rio Tejo.

Em 2005, a condição sociocultural de Fernão Ferro era já bastante distinta⁽⁵⁾ e, em 2006, o *Boletim Municipal do Seixal* destacava que «a participação positiva dos proprietários, nomeadamente através de cedência de terrenos para a construção de equipamentos escolares, sociais, culturais e de saúde, “que são importantes para a

(5) Segundo o levantamento de Faria (2009).

qualidade de vida da população”, em conjunto com associações e a autarquia, tem permitido um significativo avanço no processo de reconversão e promove a fixação de jovens habitantes»⁽⁶⁾ (Faria, 2009: 17).

Em 2009, a freguesia de Fernão Ferro é considerada «um lugar harmonioso para se viver, onde os vestígios do “clandestino” são cada vez menos visíveis. [...] um exemplo de persistência, boa gestão de recursos, poder de associativismo, empreendedorismo e empenho de todos os intervenientes que continuam a trabalhar e a investir num projecto urbanístico e social que se pretende sustentável para ultrapassar os condicionalismos de ilegalidade urbanística» (Faria, 2009: 17-18). Os processos de reconversão urbana, a diferentes velocidades, têm sido executados e têm possibilitado uma melhoria das condições de vida da comunidade.

Em 2013, no que se refere à habitação ilegal, continuam a persistir na freguesia zonas periféricas de construção dispersa, mas a má acessibilidade e a falta de infra-estruturas têm sido alvo de atenção, pelo que a situação tem vindo a melhorar. A beneficiação da qualidade dos acessos tem contribuído para diminuir significativamente o isolamento e a dispersão habitacional, bem como facilitado o fortalecimento de laços de vizinhança. Ainda assim, verifica-se a existência de diversas casas que, por estarem em territórios protegidos da NATO, não são passíveis de legalização. Em consequência desse impedimento, não é possível a edificação de serviços municipais como estradas, recolha de lixo ou transportes públicos. Com acessibilidades difíceis e habitantes idosos, muitos deles economicamente carenciados, essas zonas e os seus moradores continuam a ser motivo de preocupação para os organismos de acção social locais.

Os consecutivos cortes orçamentais representam uma agravante adicional que tem limitado o trabalho da Rede Social concelhia. Em 2012, o *Diagnóstico Social do Seixal* continuava a destacar a freguesia de Fernão Ferro como um dos casos mais preocupantes no que diz respeito à «ausência ou ineficiência de serviços e equipamentos, decorrentes da não consolidação urbanística» (Câmara Municipal do Seixal, 2012b: 318).

Não obstante as apertadas contingências económico-financeiras com que o país se debate, releva-se a persistência da cooperação entre habitantes, autarquia e profissionais das diferentes instituições, bem como o espírito de associativismo, que em muito contribuiu para que Fernão Ferro tenha sido desde sempre uma freguesia em crescimento, comprometida na resolução dos seus problemas.

(6) *Boletim Municipal do Seixal*, 2006 (citado por Faria, 2009: 17).

Rede Social

No âmbito da acção social municipal, e de acordo com normativos nacionais, o concelho do Seixal implementou a Rede Social do Seixal em 2004. Este é um dispositivo nacional com manifestação e representação ao nível concelhio e, por sua vez, ao nível das freguesias através da Comissão Social de Freguesia (CSF). No que se refere ao Seixal, a missão primordial da Rede Social é «promover o desenvolvimento social ao nível local e contribuir para a erradicação da pobreza e combater a exclusão social, em particular dos grupos de população mais vulneráveis, entre os quais as crianças, as pessoas idosas, as pessoas com deficiência e os imigrantes, [a Rede] deverá desenvolver estratégias de intervenção cada vez mais específicas e ajustadas às necessidades das pessoas» (Câmara Municipal do Seixal, 2012a).

A Rede Social do Seixal é coordenada por um Núcleo Executivo (NE) constituído por 7 entidades, das quais duas são fixas — Câmara Municipal do Seixal (CMS) e Segurança Social (SS) — e as restantes eleitas anualmente em plenário.

«A periodicidade das reuniões é semanal e funciona em regime aberto, que integra a participação pontual de outras entidades que, pela sua particularidade ou especificidade de intervenção e/ou atuação, possam contribuir de modo relevante para a prossecução dos objetivos da Rede, contudo sem direito a voto.

A complementar o NE estão a equipa da Divisão de Ação Social da autarquia e os Agentes de Monitorização, no âmbito da execução do Plano de Desenvolvimento Social concelhio e dos respetivos Planos de Ação Anuais.

O NE desenvolve uma dinâmica de «cacho», que procura materializar um fio condutor operativo nas elasticidades e formalidades da Rede» (Câmara Municipal do Seixal, 2013b).

A Rede Social elabora um relatório anual no qual se documenta a sua actividade. Realiza também o *Diagnóstico Social do Concelho do Seixal*, de importância extrema no delineamento de estratégias e planos de desenvolvimento, bem como na caracterização da realidade social do concelho. O mais recente *Diagnóstico Social do Seixal* data de 2012 e conta já com dados actualizados com base nos *Censos 2011*.

Conselho Local de Acção Social do Seixal

«O Conselho Local de Ação Social do Seixal (CLASS), constituído em outubro de 2004, é o órgão que concerta e congrega os agentes do capital social concelhio, através da participação dos vários parceiros sociais (cerca de 200 em 2008), na procura de coesão, cooperação e acordo relativamente às medidas e práticas das políticas de desenvolvimento local. O CLASS é um fórum privilegiado de

diálogo, análise, decisão e orientação. O CLASS reúne, ordinariamente, quatro vezes por ano, podendo reunir extraordinariamente sempre que tal se justifique.

O CLASS funciona em plenário, onde integra todas as entidades que vierem a efetivar a sua adesão, cabendo a cada uma delas o direito de voto individual em cada reunião, sobre as matérias que venham a ser aprovadas. O Núcleo Executivo é o órgão operativo do CLASS, sendo objeto de regulamento próprio» (Câmara Municipal do Seixal, 2013b).

O CLAS do Seixal é o 6.º maior do país, contando com cerca de 200 instituições parceiras.

Comissão Social de Freguesia

Estas Comissões são «órgãos de planeamento e coordenação da intervenção social ao nível da Freguesia, definindo o seu regime de funcionamento através da elaboração e aprovação dos respetivos regulamentos internos. A Rede Social do Seixal tem seis Comissões Sociais de Freguesia - Aldeia de Paio Pires, Amora, Arrentela, Corroios, Fernão Ferro e Seixal — todas elas constroem, executam e controlam os seus respetivos planos de ação anuais» (Câmara Municipal do Seixal, 2013b).

As Comissões Sociais de Freguesia (CSF) são compostas por um Núcleo Executivo, eleito em reunião plenária, e cujo Presidente é o Presidente da Junta de Freguesia. Esta é a comissão mais actuante a nível de freguesia, onde os problemas e projectos são discutidos entre representantes das várias instituições de trabalho social, juntamente com o poder local. As matérias aqui aprovadas são posteriormente apresentadas no CLASS.

Em Fernão Ferro há 15 instituições representadas na CSF. No entanto, apenas 6 comparecem regularmente nas assembleias.

5.1.1.5. INSTITUIÇÕES DE ACÇÃO SOCIAL EM FERNÃO FERRO⁽⁷⁾

Junta de Freguesia de Fernão Ferro

Fernão Ferro ascende a freguesia em 27 de Maio de 1993.

A Junta tem sido, desde há 20 anos, dirigida por um mesmo presidente, sucessivamente reeleito, e desde sempre envolvido com os processos associativo, sociocultural e de reconversão urbanística de Fernão Ferro.

(7) Apresentamos aqui mais detalhadamente apenas as instituições que integraram o projecto em desenvolvimento, que são também as mais activas e relevantes da freguesia.

A Junta de Freguesia de Fernão Ferro (JFFF) congrega actualmente os regulares serviços de administração geral, financeiros e contabilísticos, serviços operacionais — ambiente, reabilitação urbana e manutenção—, e coordena o Pólo Cultural: espaço dedicado às artes e ofícios e ao ensino de música. Este Pólo promove cursos e *workshops* essencialmente frequentados por indivíduos na faixa etária entre os 40 e os 80 anos.

As associações Coral Polifónico de Fernão Ferro, Grupo Desportivo e Cultural de Fernão Ferro (GDCFF) e União Recreativa da Juventude de Fernão Ferro (URJFF) encontram-se igualmente ligadas à JFFF. Esta entidade administrativa é ainda a principal promotora de eventos como a Festa Local, os mercados, feiras e dias temáticos (Dia da Juventude e Dia do Idoso, por exemplo), muitos deles em parceria com os organismos locais e com a câmara municipal.

Unidade de Saúde Familiar de Fernão Ferro Mais

Esta unidade foi fundada a 11 de Setembro de 2006. É parte integrante do Agrupamento de Centros de Saúde dos concelhos do Seixal e Sesimbra (ACES-SS), e pertence à Administração Regional de Saúde de Lisboa e Vale do Tejo (ARSLVT).

A equipa técnica é actualmente constituída por 9 médicos especialistas em medicina geral e familiar, 7 enfermeiros e 5 secretárias clínicas. O Centro, que conta actualmente com 12 700 utentes inscritos, funciona integrado na rede de Unidades de Saúde do ACES-SS.

Juntamente com o Centro de Saúde do Seixal, e em parceria com as freguesias Aldeia de Paio Pires, Arrentela e Seixal, a USFFF integra o Projecto de Voluntariado que recebe interessados disponíveis para visitas domiciliárias a utentes acamados, idosos, famílias em situação de vulnerabilidade e outros casos identificados. Este Projecto obriga ao cumprimento de requisitos que declarem o interessado no Programa de Voluntariado apto para desempenhar esse papel, e o início da actividade de voluntário está dependente a uma validação muitas vezes morosa⁽⁸⁾.

A USFFF tem vindo também a ser premiada pela sua intervenção e projectos comunitários. Recentemente, utilizou verbas ganhas num desses prémios para reforçar a comunicação institucional e melhorar a imagem gráfica de regulamentos e siportes de informações sobre o seu funcionamento.

Durante a fase em que acompanhámos esta Unidade para a concretização do Projecto e estudo apresentados nesta dissertação, ocorreu a visita de uma comitiva internacional médica para estudar o Modelo Unidade de Saúde Familiar, especificamente

(8) A equipa clínica da USFFF refere que essa validação conta com cerca de 1 ano de demora, e que inclui aprovações e seguros tratados ao nível do Serviço Nacional de Saúde. Esse tempo, na maioria dos casos, resulta na desistência dos interessados. Ocorre também a não admissão destes por não corresponderem às exigências a que esta tarefa de acompanhamento obriga do ponto de vista psicológico.

para conhecer a actuação da USFFF numa comunidade economicamente carenciada. De relevar que, no fim da apresentação, foi deixada a frase «*Ils ont fait ce qu'ils ne savaient pas n'était pas possible*» (Eles fizeram o que não sabiam ser impossível), que testemunha a valorização do trabalho desta equipa por parte da referida comitiva⁽⁹⁾.

Centro Paroquial de Bem Estar Social de Fernão Ferro

Este centro é uma Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS), propriedade da Igreja Católica da Diocese de Setúbal, cuja intervenção na comunidade teve a sua fase de implementação em 1985, mediante acordos de cooperação com o Ministério do Trabalho e da SS. Inicialmente agregado ao Centro Paroquial de Arrentela, teve como designação anterior Centro Paroquial de Bem Estar Social Arrentela e Fernão Ferro (CPBESAFF).

O primeiro técnico superior de acção social foi pedido ao núcleo de acção social da Segurança Social pelo CPBESAFF, após constatação de que a situação socioeconómica dos moradores de Fernão Ferro manifestava um notório agravamento. Na sequência desse pedido e da vinda do técnico, desenvolveu-se uma rede de trabalho com a SS e a CMS.

Em 1985 foi elaborado o diagnóstico social da freguesia de Fernão Ferro, o qual permitiu identificar os desequilíbrios sociais, publicados no documento síntese *Fotografia & Radiografia — Fernão Ferro 1985*. Neste, era já indicada a necessidade de «[d]inamização de actividades com a 3.^a Idade e apoio domiciliário a idosos / Incremento das actividades desportivas, para todas as idades/sexos / valorização e alargamento das redes de intervenção (teatro? acções?) como base para um plano de Animação Socio-Cultural inter-sectorial» (Centro Paroquial de Bem Estar Social da Arrentela e Fernão Ferro, 1985: 50).

Os equipamentos sociais do Centro Paroquial de Fernão Ferro são os seguintes:

PARQUE ABERTO — equipamento pedagógico criado em 1987, destinado à infância para crianças em idade pré-escolar e escolar de Fernão Ferro, ao abrigo de um protocolo de cooperação entre o Centro Regional de Segurança Social e o CPBESAFF. O Parque Aberto arrancou no âmbito do plano de emergência para o distrito de Setúbal, para responder também aos «problemas de insucesso escolar, desacompanhamento e carências alimentares, problemas que afectavam significativamente as crianças residentes nesta zona» (Centro Paroquial de Bem Estar Social de Fernão Ferro, 2013: 6).

(9) *Delegação Técnica Internacional para a Observação dos Cuidados de Saúde Primários Portugueses: Workshop de Intercâmbio de Experiências Internacionais na Organização dos Cuidados de Saúde Primários*, USFFF, 28 de Agosto de 2013. O Projecto em desenvolvimento, apresentado nesta dissertação foi apresentado durante este *Workshop*. A frase citada — *Eles fizeram o que não sabiam ser impossível* — foi também utilizada pela autora como título de um Ensaio para a Publicação *DESIGN: FBAUL'13 Diálogos sem Margem, Margem em Diálogo*, Faculdade de Belas Artes da Universidade de Lisboa, 2013.

CENTRO COMUNITÁRIO — em 1989, o Centro Paroquial de Fernão Ferro desvinculou-se do Centro Paroquial da Arrentela, surgindo o Centro Comunitário de Fernão Ferro, que passou a integrar o Parque Aberto já existente, mas desenvolve também actividades de animação social, apoio à rede *Conviver é Viver*⁽¹⁰⁾ e formação para o desenvolvimento.

CRECHE — foi criada em 1998 com o apoio da JFFF.

Presentemente, o CPBESFF conta com 7 assistentes sociais e possui um acordo com o Instituto da Solidariedade e Segurança Social (ISSS), celebrado em 1995, prestando assistência a 240 utentes, mantendo outros acordos inerentes a centros desta natureza — creche, pré-escolar e serviço de apoio domiciliário.

O trabalho do CPBESFF operacionaliza-se através de três grandes áreas: Área Psicossocial, Área da Juventude e Emprego e Área Pedagógica.

ASSOCIAÇÃO DE REFORMADOS, PENSIONISTAS E IDOSOS DE FERNÃO FERRO—ARPIFF

A ARPIFF é uma IPSS e foi fundada a 8 de Maio de 1991. Especificamente direccionada para a população sénior de Fernão Ferro, presta serviços de apoio domiciliário e dispõe de um espaço com as valências centro de dia, centro de convívio, cantina e banco de material geriátrico. Organiza actividades como festas, feiras, desfiles, excursões, férias e actividades recreativas e desportivas. Conta com uma equipa técnica formada pelos 5 fundadores-directores, uma animadora desportiva e sociocultural, uma assistente social e pessoal de apoio aos vários serviços – cantina, apoio doméstico e geriátrico ao domicílio, funcionárias de limpeza. Está também intimamente relacionada com o CPBESFF e com a JFFF.

No Centro de Dia são produzidos objectos temáticos que fomentam a troca de competências e a actividade dos idosos, destinando-se a venda a custo simbólico dentro da instituição.

5.1.1.6. MEIOS DE COMUNICAÇÃO E DIVULGAÇÃO DA REDE SOCIAL EM FERNÃO FERRO

A freguesia de Fernão Ferro dispõe de dois jornais de distribuição gratuita, o semanário *Comércio do Seixal e Sesimbra* com uma tiragem de 20 000 exemplares, e o *Seixal – Boletim Municipal*, edição da CMS, distribuído em todo o concelho, com uma tiragem de 55 000 exemplares e de periodicidade mensal. São ambos impressos

(10) Rede dinamizada pela ADUFF (ver nota 2).

a quatro cores. A JFFF publica também um relatório de actividades trimestral⁽¹¹⁾, nas versões impressa e digital, a quatro cores. Está igualmente disponível em Fernão Ferro o roteiro publicitário *Rota Comercial*⁽¹²⁾ com informação, publicidade e catalogação do comércio, indústria, serviços, toponímia, turismo e movimentos associativos do concelho do Seixal, geralmente distribuído na JFFF. Nesse local estão ainda disponíveis folhetos e pequenos boletins de divulgação da actividade cultural do concelho.

Ao nível das instituições da freguesia, estas não dispõem de meios de divulgação regular, com excepção da USFFF que possui um *website* associado ao Portal da Saúde⁽¹³⁾ e um *Google Site*⁽¹⁴⁾, e da ARPIFF que tem página de *Facebook*. Ainda assim, estes *sites* não poderão ser considerados meios de divulgação *regular* pois os seus conteúdos não são alterados ou actualizados com regularidade.

5.1.1.7. O LOCAL, AS INSTITUIÇÕES, OS INDIVÍDUOS: RESULTADOS DA OBSERVAÇÃO PARTICIPANTE

«Os problemas sociais não estão desligados uns dos outros; fazem todos parte de uma mesma realidade local, familiar, pessoal» (Centro Paroquial de Bem Estar Social da Arrentela e Fernão Ferro, 1985: 52).

Durante a fase de acompanhamento do trabalho comunitário das instituições, os profissionais apontaram diversas necessidades e preocupações, que passamos a enunciar:

— São precisos mais voluntários nas instituições para o desempenho de tarefas diversas, como por exemplo ajudar idosos em tarefas quotidianas —comprar pão ou acompanhar a uma consulta—, ou auxiliar os técnicos na organização de pequenos *workshops*. A prática de voluntariado pode ser uma forma de valorização humana e de convívio, e os pensionistas que gozam de saúde e mobilidade física são mencionados pela equipa de enfermeiros de apoio domiciliário da USFFF como o grupo mais apto e disponível para participar neste tipo de apoio à comunidade;

— É necessário fomentar a entreaajuda e o dinamismo comunitário não institucional e valorizar a rede de vizinhança⁽¹⁵⁾;

— A oferta de cultura e lazer para os jovens é diminuta;

— A maior parte dos habitantes desconhece as respostas sociais existentes no concelho e na freguesia, do que resulta a necessidade de divulgar as infra-estruturas existentes;

(11) Estes relatórios são obrigatórios em todas as freguesias portuguesas.

(12) <http://rotacomercial.com/>.

(13) <http://www.portaldasaude.pt/portal/servicos/prestadoresV2/?providerid=8072>.

(14) <https://sites.google.com/site/unsaudefamiliarfernaoferromais/>.

(15) Este aspecto era já referenciado como premente em 1985 (Centro Paroquial de Bem Estar Social da Arrentela e Fernão Ferro, 1985: 50).

— As construções dispersas propiciam o isolamento da população, acentuado pela falta de serviços, acessos e recursos municipais, especialmente nas zonas de construção ainda não legalizadas;

— Há moradores que vivem em anexos idênticos a pequenos armazéns, em condições precárias, e a pagar rendas na ordem dos 300 euros;

— A população mais velha é motivo de grande preocupação, nomeadamente os indivíduos incapazes de se deslocarem e de autonomamente realizarem as tarefas diárias, assim como os que vivem sós. Os dados estatísticos evidenciam que muitos idosos do concelho se encontram nestas condições. Este segmento populacional é de igual forma referenciado como preocupante no *Diagnóstico Social do Seixal*.

— O crescente número de casas não legalizadas de acolhimento de idosos verificado na freguesia é igualmente alvo de atenção. Estas casas surgiram como estratégia de compromisso entre os dois grupos mais frágeis da freguesia: idosos e desempregados. Trata-se, no entanto, de uma resposta comunitária sem intervenção das autoridades competentes. Os profissionais referem que esta resposta permite que pessoas que estão em casa — essencialmente mulheres desempregadas — possam receber rendimentos acolhendo idosos que não têm ou lugar nos lares legais ou meios económicos para os custear⁽¹⁶⁾, tornando-se esta solução uma estratégia benéfica para ambas as partes. No entanto, é preciso garantir que estes idosos recebem a devida assistência. A melhor forma de o fazer seria formar os indivíduos que estão a prestar esses cuidados. Outra opção seria proibir a existência deste serviço de acolhimento, devido ao risco de estas casas se tornarem lares clandestinos. As respostas legais existentes para actuar neste tipo de situações revelam-se insuficientes: não há meios de prover à formação destas pessoas e, caso necessária, a denúncia da situação à SS pode implicar que idosos com poucos recursos fiquem numa situação ainda pior. O concelho do Seixal não tem prevista a existência de Famílias de Acolhimento, possibilidade que os vários profissionais salientam como sendo uma boa e necessária solução para a freguesia.

— Os profissionais responsáveis pelas visitas de apoio domiciliário são as principais testemunhas das carências sentidas pela população, bem como das estratégias que esta encontra para resolver os problemas sociais, muitas vezes à margem do legalmente previsto, o que obriga a um controlo sensível e atento por parte dos agentes de acção social. Verifica-se que os enfermeiros e assistentes sociais que prestam cuidados domiciliários estabelecem relações de amizade com as famílias, representando as suas visitas pretexto para um momento de convívio em casas de casais solitários. Vários idosos não mantêm laços com a família, acabando por ser os serviços de acção social os únicos atentos e preocupados.

— Existe uma discrepância entre o *estritamente institucional e previsto* enquanto *regra de aplicação* e o testemunho daqueles que seguem os núcleos familiares locais de uma

(16) Note-se que a segurança social não comparticipa lares privados e que a mensalidade destes é incomportável para a grande maioria dos cidadãos de Fernão Ferro.

forma próxima. Estes profissionais são também quem ouve da parte da comunidade a queixa dos serviços públicos: um subsídio que não chegou — ainda que o requerimento tenha sido feito há muitos meses —, a dificuldade em comparecer na consulta pois os taxis não fazem serviços na área urbana não legalizada e de difícil acesso, entre outros problemas.

— Alguns indivíduos e famílias de Fernão Ferro recusam-se a receber ajuda por parte de *estranhos*; ainda que tenham sido referenciados à ARPIFF ou ao CPBESFF. Muitos moradores preferem viver em condições alimentares e de higiene rudimentares a receber em sua casa técnicos para o desempenho das tarefas domésticas. Há também pessoas que, a atravessar momentos economicamente complicados, preferem não receber ajuda *pública*⁽¹⁷⁾. Outras, porém, manifestam nitidamente essa necessidade, não podendo, contudo, usufruir de serviços de apoio ou por não corresponderem aos pré-requisitos das instituições ou, já recebendo algum tipo de ajuda, esta não ser suficiente.

— A população aponta a necessidade de auxílio em tarefas quotidianas como, por exemplo, pequenos arranjos em casa, acompanhamento na deslocação a instituições, ou ajuda na confecção e toma de refeições.

— As entidades de acção social da freguesia têm dinâmicas próprias de organização e de resposta às diferentes carências das famílias apoiadas e, em muitos casos, seriam necessárias actuações que não estão previstas no plano de intervenção das instituições pelo que não puderam avançar. O Presidente da JFFF enunciou, como exemplo, o sistema de serviços —como os prestados por sapateiros e serralheiros— que, nos anos 90, foram disponibilizados pela autarquia à população a um preço simbólico. Este sistema rapidamente levantou contestações por parte do comércio local, que o encarou como ameaça à sua actividade. As instituições locais dinamizam, ainda assim, *pequenos* projectos — como a *bolsa de emprego* criada pelo CPBESFF. No entanto, os profissionais encontram-se à data com uma sobrecarga de trabalho que não lhes permite monitorizar actividades para além das respeitantes ao funcionamento regular previsto.

— Urge a criação de um movimento associativo extra-instituições que trabalhe em parceria com estas e abargue os indivíduos disponíveis para participar voluntariamente na vida da freguesia. Alguns profissionais das instituições poderiam ser agentes relevantes para a credibilidade do grupo, no seio da comunidade. Este movimento associativo seria uma solução para contornar os procedimentos burocráticos que constituem entraves à dinamização de projectos cívicos — o caso do grupo de voluntariado da USFFF (ver nota 8).

— No respeitante à situação económica do país, da qual a população estudada é também vítima, os constantes cortes orçamentais obrigam à limitação e até à suspensão

(17) Voluntários da freguesia afirmam que só tiveram noção da pobreza que nela existe quando iniciaram esse trabalho de voluntariado, ainda que nela vivessem há 30 anos ou mais. (Sr. Umberto — voluntário na Loja Solidária). A situação das pessoas «não se nota na rua; queixam-se no sítio que conhecem, muitas vezes no Centro de Saúde» (Sr. Carlos Pereira, Presidente da JFFF, . Comunicação pessoal da autora).

de algumas intervenções na área social. Todavia, é de salientar a disponibilização de equipamentos sociais na freguesia, nomeadamente a Loja Social⁽¹⁸⁾, lares e centros de dia, bem como o trabalho de apoio prestado pelas instituições quer ao nível alimentar, quer ao nível de vestuário ou de outros bens. Os cortes orçamentais traduzem-se ainda na impossibilidade da contratação de técnicos, levando a uma sobrecarga do trabalho dos existentes, que os impede de desenvolverem mais acções socioculturais. A distribuição de subsídios e o trabalho *burocrático* acabam por ser o principal foco da atenção dos assistentes sociais, facto que lamentam. No entanto, com base nas experiências do projecto *Conviver com a Disponibilidade*⁽¹⁹⁾ e do Grupo de Teatro que a comunidade autonomamente criou, os assistentes sociais, os psicólogos e os animadores socioculturais da freguesia afirmam que a população manifesta vontade em continuar a participar em dinâmicas de grupo, às vezes sem necessidade de grande acompanhamento ou recursos.

— Os técnicos do Gabinete de Inserção Profissional (GIP) de Fernão Ferro apontam a capacitação profissional enquanto aspecto a trabalhar. O subsídio de desemprego só é atribuído durante um período de tempo limitado, pelo que é importante que os desempregados tenham uma postura proactiva na procura de trabalho. No entanto, essa atitude empreendedora tem que ser fomentada e apoiado; não surge *ad nutum*, tão pouco aquando do cessar do subsídio. O trabalho é uma forma de relação e de inclusão com e na sociedade, e a ausência deste é muitas vezes o primeiro passo para a exclusão social, para a falta de auto-estima e para a perda do sentido de utilidade.

(18) Projecto fruto de uma parceria entre a JFFF e a USFFF.

(19) Ver *Anexo 1*

Com base no estudo do *Diagnóstico Social do Concelho do Seixal de 2012* e nos resultados dos *Censos 2011*, concluímos que no Seixal o estrato etário maioritário é o dos indivíduos com mais de 65 anos de idade —15,4%— sendo também este o concelho da zona de Lisboa que mais viu aumentar a população idosa residente desde os anteriores *Censos* de 2001 —61,52%. Verificamos que a percentagem de jovens é muito diminuta, apresentando o concelho, em 2011, uma redução de 23,69% da população com idade compreendida entre os 15 e os 24 anos, face a 2001. No que respeita ao desemprego, em Março de 2013, o Instituto de Emprego e Formação Profissional (IEFP) apontava para 10 533 indivíduos desempregados no concelho, sendo que, em Fevereiro de 2012, o mesmo Instituto indicava 8 666 pessoas inscritas, número esse já 11,7% superior ao registado em Novembro de 2011.

Verificamos que Fernão Ferro é uma freguesia com recursos naturais relevantes e susceptíveis de serem aproveitados, nomeadamente no que diz respeito à existência de diversos terrenos públicos e privados de produção agrícola de pequena escala. Muitas são as habitações que têm uma pequena horta ou uma pequena criação de galináceos.

Em Fernão Ferro destaca-se ainda o facto de, pela origem das construções ilegais cuja reconversão implicou esforços associativos, existir um forte espírito associativo, ainda que a população não tenha historicamente sentido de pertença à terra.

A rede de respostas sociais do concelho, e especificamente da freguesia, é bastante coesa e presta um apoio atento e determinante. Existe uma sólida e produtiva aliança entre o poder local, instituições e, essencialmente, entre indivíduos. Verifica-se uma grande proximidade entre as organizações e respectivos profissionais, bem como entre estes e a comunidade com que trabalham.

O *Relatório de Avaliação do Projecto “Rede em Prática”* (Instituto de Estudos Sociais e Económicos, 2012), corrobora o que já inicialmente nos havia sido dito pela coordenação da USFFF: muitos são aqueles que desconhecem que têm direito a determinado subsídio, ou que há próximo de si uma instituição que presta apoio a determinado nível; são os profissionais de saúde que, frequentemente, reencaminham os utentes para as instituições locais. A divulgação destas é então necessária, contribuindo para um acesso optimizado aos recursos e para uma comunidade mais informada dos serviços de que dispõe. O relatório de avaliação referido supra indica ainda que é necessário encontrar estratégias inovadoras que fomentem a participação mais activa dos cidadãos na Rede Social, participação necessária para a sustentabilidade da própria Rede⁽²⁰⁾ (ver capítulo *A necessidade de comunicar a Rede Social*). É de extrema

(20) «factores de *risco* que carecem de intervenções significativas, nomeadamente nas seguintes matérias: [...] Envolvimento das populações através de métodos de participação pública que rompam com os métodos exclusivamente tecnocráticos de planeamento [...]. Promoção de mecanismos de participação das populações nas actividades das redes, transferindo para estas um papel central nas opções de configuração das intervenções e capacitando-as para um maior envolvimento nos processos de planeamento» (Instituto de Estudos Sociais e Económicos, 2012: 191- 194).

importância que se divulguem as respostas sociais existentes, e que se garanta a inclusão dos diversos projectos municipais na freguesia.

Em suma, é preciso difundir a Rede Social local. Ao fazê-lo, mais facilmente se criam condições para incentivar à mobilização comunitária. Com efeito, ao ter conhecimento dos serviços existentes, não só aqueles que deles precisam terão mais fácil acesso aos recursos, como também os indivíduos que se encontrem numa situação socioeconómica mais estável poderão coadjuvar o trabalho das instituições, quer com trabalho cívico, quer com bens de consumo.

Ainda algumas palavras para mencionar que, durante toda esta fase, foi comum ouvir, de vários profissionais de diferentes áreas e instituições não ligadas directamente à disciplina design, o seguinte comentário: «não fazia ideia que os designers faziam este tipo de trabalhos». Esta afirmação vai ao encontro do comentário de Victor e Sylvia Margolin acerca do modo como a nossa disciplina é geralmente perspectivada:

«Design is most often understood by the public as an artistic practice that produces dazzling lamps, furniture, and automobiles. [...] One reason why there is not more support for social design services is the lack of research to demonstrate what a designer can contribute to human welfare» (Margolin & Margolin, 2002: 28).

Também a *IDEO* e a *Rockefeller Foundation* referem que «o pensamento projectual do design pode dar uma grande contribuição ao sector social, mas a maioria de nossos potenciais clientes não estão familiarizados com o que nós, enquanto pensamento projectual de design, podemos fazer»⁽²¹⁾ (*IDEO; Rockefeller Foundation*, 2008: 15).

(21) Tradução livre da autora: «Design thinking can make a big contribution to the social sector, but most of our potential clients are unfamiliar with what we as design thinking can do» (*IDEO; Rockefeller Foundation*, 2008: 15).

5.1.2. ESTRUTURAÇÃO DA INTERVENÇÃO



Durante o período de estudo e de contacto com a comunidade, anteriormente descrito por nós, estabelecemos parcerias para o desenvolvimento da intervenção em Fernão Ferro. Foram também despontando ideias e possibilidades de actuação que obrigaram a alguma investigação. Investigámos outros projectos de âmbito municipal que têm por base as noções de *rede social* e de apoio comunitário, com o intuito de conhecer o seu *modus operandi*, de perceber a sua permeabilidade ao contributo do design, e de observar a tipologia relacional entre membros do projecto e comunidade em que este se operacionaliza. O estudo de referências, a que acresceu o diálogo com os outros parceiros da nossa intervenção em Fernão Ferro, culminou na preparação do projecto para implementação – *Comunicar a Rede Social Concelhia*.



5.1.2.1. ENTIDADES ENVOLVIDAS NO PROJECTO

Os vários parceiros do projecto que desenvolvemos podem ser agrupados em três áreas:

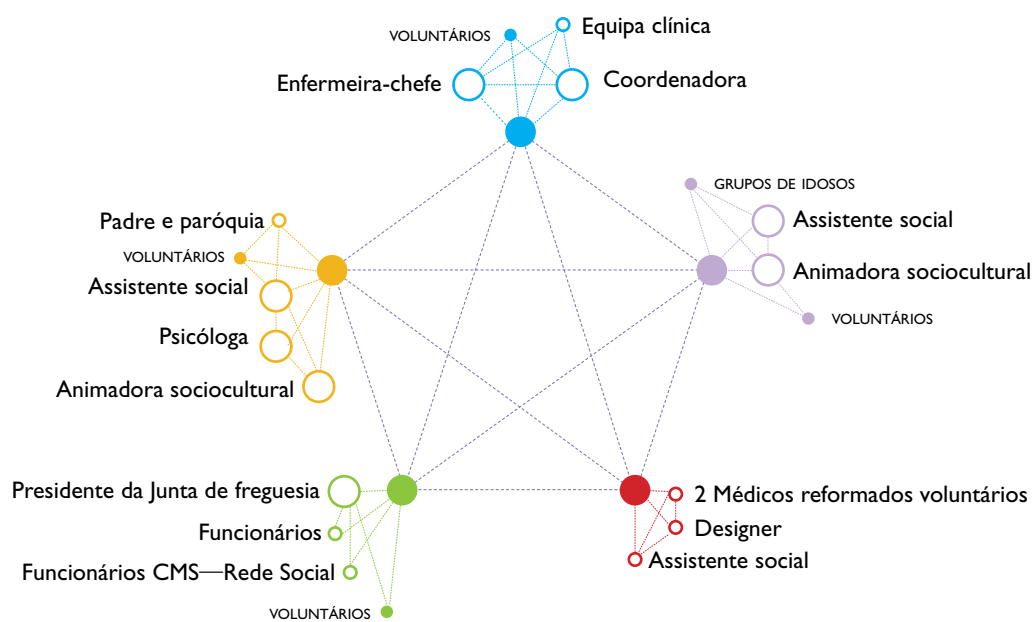
- Os profissionais de Fernão Ferro que acolheram o projecto enquanto seu e se mobilizaram activamente na respectiva construção e concretização;
- Os voluntários das instituições e outros indivíduos da comunidade não associados a nenhuma organização local;
- Outros indivíduos não pertencentes a Fernão Ferro que contribuíram a diversos níveis para o projecto⁽¹⁾.

À data da sua aprovação em Comissão Social de Freguesia, a intervenção contava com um total de 16 agentes activos na construção, implementação e continuação do projecto: 1 designer, 3 médicas, 1 enfermeira, 3 assistentes sociais, 1 psicóloga, 2 animadoras socio-culturais, 2 voluntários (médicos de saúde pública reformados), o presidente da Junta de Freguesia e 2 representantes da CMS — divisão da Rede Social do Seixal. Para além destes, outros contribuíram pontualmente para o desenho do projecto, nomeadamente os membros activos dos projectos estudados enquanto referências, profissionais das instituições de Fernão Ferro não directamente envolvidos na nossa intervenção, e representantes de instituições a que o projecto foi apresentado — no caso à *Cooperativa António Sérgio Para a Economia Social* — CASES.

(1) Ver Mapa de Actores, p. 64.

MAPA DE ACTORES ENVOLVIDOS NO PROJECTO*

— organizações e profissionais



INSTITUIÇÕES

— Legenda (cor)

- ARPIFF
- Centro Paroquial
- Junta de Freguesia
- USF
- Externos

..... Ligações entre instituições e agentes

LIDERANÇA

— Legenda (dimensão)

- Directores, coordenadores ou responsáveis de grupo
- Implicados
- Ligações à comunidade

* Estão indicadas apenas as instituições mais activas da CSF



LEGENDA

—dimensão:

- Sede da instituição
- Outros pólos/serviços

ASSOCIAÇÃO DE REFORMADOS,
PENSIONISTAS E IDOSOS DE FERNÃO FERRO

ENTIDADE
IPSS. Parceria com SS

- SERVIÇOS:**
- / Centro de dia
 - / Apoio domiciliário
 - / Actividades de lazer e férias para sócios
 - / Centro de convívio
 - / Cantina
 - / Banco de material geriátrico

JUNTA DE FREGUESIA
DE FERNÃO FERRO

ENTIDADE
Junta de Freguesia
(Câmara Municipal do Seixal)

- SERVIÇOS:**
- / Urbanismo
 - / Administração geral
 - / Ambiente, reabilitação urbana e manutenção
 - / Pólo Cultural
 - / Escola de Música
 - / Coral Polifónico de Fernão Ferro
 - / Grupo Desportivo e Cultural de Fernão Ferro
 - / União Recreativa da Juventude de Fernão Ferro

CENTRO PAROQUIAL DE BEM-ESTAR
SOCIAL DE FERNÃO FERRO

ENTIDADE
IPSS. Parceria com a SS o IIEFP

- SERVIÇOS:**
- / Atendimento em Acção Social e Rendimento Social de Inserção
 - / Criança Sujeito de Direitos
 - / Gabinete de Psicologia
 - / Cantina Social (Parceria com o Banco Alimentar Contra a Fome)
 - / Apoio de Ajudas Técnicas
 - / PCAAC (Programa Comunitário de Ajuda Alimentar a Carenciados)
 - / Serviço de Apoio Domiciliário
 - / Clube de Jovens
 - / GIP (Gabinete de Inserção Profissional)
 - / Creche
 - / Jardim de Infância
 - / Espaço Infanto- Juvenil
 - / Igreja

UNIDADE DE SAÚDE FAMILIAR
FERNÃO FERRO MAIS

ENTIDADE
Centro de saúde
(ACES-SS e ARSLVT)

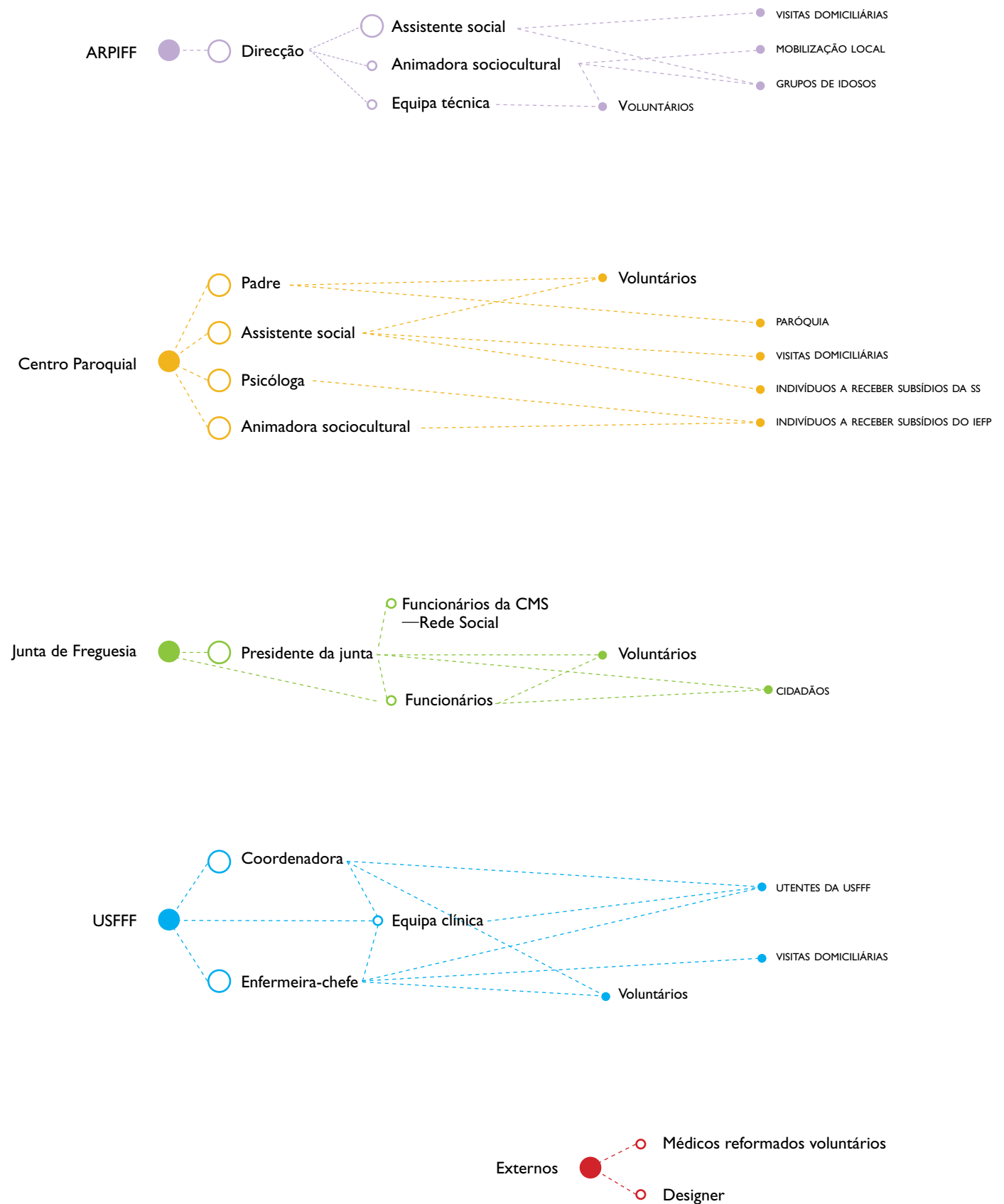
- SERVIÇOS:**
- Medicina Geral
 - Medicina Familiar
 - Enfermagem
 - Cuidados domiciliários
 - Loja Social

ESTRADA
N 378

CENTRO DE FERNÃO FERRO

500 m

MAPA DE LIGAÇÕES ENTRE PROFISSIONAIS E COMUNIDADE
— por instituição



Do estudo que apresentamos no Ponto 5.1.1. (*Caracterização do Contexto*) concluímos a necessidade de desenvolver um projecto de design que comunique o trabalho das entidades, bem como a relação entre elas, e que fortaleça as dinâmicas e projectos comunitários existentes ou latentes. Nesse sentido, delineou-se a possibilidade de criar uma plataforma que se constituísse enquanto rede de acção e divulgação, suportando os vários projectos já existentes e prevendo o aproveitamento de sinergias entre eles.

Em consequência, determinam-se algumas linhas orientadoras:

1. A construção de um projecto local, na identidade, na estratégia e na orgânica, pensado para aquele contexto específico, a partir das suas características endógenas;
2. O incentivo à participação activa da comunidade no projecto a implementar. Esta premissa resulta, não só da sobrecarga de trabalho dos profissionais, como também enquanto estratégia para a criação de sentido de pertença por parte da população. A participação da comunidade será tanto mais positiva quanto proporcionar ao indivíduo desempregado, que integre o projecto, a assunção de um papel de responsabilidade social. Este envolvimento poderá contribuir igualmente para a socialização dessas pessoas, combatendo o isolamento que a condição de desempregado/reformado muitas vezes propicia;
3. O aproveitamento dos recursos — humanos, naturais e materiais — locais. Em Fernão Ferro há que potenciar os projectos locais e municipais, garantindo a sua implementação na freguesia;
4. O envolvimento dos vários grupos económicos e etários, de forma a criar grupos heterogéneos que tivessem competências e recursos a trocar;
5. A promoção de dinâmicas comunitárias e locais;
6. A antevisão da sustentabilidade do próprio projecto em curso.

Num primeiro momento, considerámos que a Rede contaria com os seguintes projectos:

Sistema de Troca de Serviços

A ideia de um projecto que possibilitasse a troca de serviços surgiu durante a fase de observação participante. Pensámos inicialmente num sistema que permitisse o intercâmbio de competências e de pequenos trabalhos. Por exemplo, uma professora desempregada poderia dar explicações a uma criança e, em troca, a mãe dessa criança, em vez de pagar as explicações, faria trabalhos de limpeza na casa da professora. Este sistema permitiria, por um lado, usufruir de serviços gratuitamente, por outro, propiciaria o encontro e convívio entre pessoas que, enquanto desempregadas, esti-

vessem isoladas. Para essas, este intercâmbio poderia ser uma *ocupação de tempo livre* ou, ainda, ser encarado como lugar de partilha de saberes.

O amadurecimento desta ideia foi complementado com um estudo sobre Bancos de Tempo (ver Ponto 5.1.3. *Ensinamentos de Outras Redes Sociais*).

Hortas Comunitárias

Tal como muitos outros municípios, também o Seixal está actualmente a aproveitar terrenos para produção hortícola — *Projecto Rede de Hortas Urbanas do Município do Seixal*. Esses espaços obedecem a legislação e regulamento próprios que, no Conselho do Seixal, foram aprovados a 4 de Abril de 2013⁽²⁾, e que prevêm a criação de três tipos de hortas urbanas: *pedagógicas, sociais e recreativas*. Em Fernão Ferro, os terrenos a disponibilizar para o efeito estão já a ser preparados, prevendo-se a sua inauguração para breve.

Enquanto projecto local orientado para a sustentabilidade, com grande potencial no que respeita ao encontro intergeracional, o *Projecto Rede de Hortas Urbanas do Município do Seixal – Fernão Ferro* seria integrado na Rede em criação. As frutas e legumes oriundos da horta poderiam ser utilizados nas refeições da cantina social do Centro Paroquial ou de outras instituições, bem como em casas particulares.

Boletim da Rede

A actividade da Rede teria que ser divulgada de forma a envolver os membros da comunidade e a manter as instituições activas. O boletim seria produto do trabalho colaborativo das várias organizações participantes.

Pensámos numa pequena publicação impressa com conteúdos de natureza informativa e lúdica feitos pelas instituições participantes. Por exemplo, a USFFF sugeriu participar com dicas de saúde, a ARPIFF poderia incluir alguma da produção dos seus membros — poesia, conhecimentos sobre hortas, documentação fotográfica de eventos da instituição⁽³⁾ — o CPBESFF poderia contribuir com informação respeitante a actualizações do IEFPP, da SS ou de eventos da paróquia ou do GIP.

A proposta que consolidámos para Fernão Ferro foi o estabelecimento de uma Rede integrada para a sustentabilidade local que aglutinasse os vários projectos, bem como a sua estratégia comunicacional, de actuação e respectivos meios de divulgação.

(2) *Projecto de Regulamento da Rede de Hortas Urbanas do Município do Seixal*, 23 de Abril de 2013.

(3) Esta instituição já dinamizou internamente um boletim idêntico ao que propomos.

5.1.3. ENSINAMENTOS DE OUTRAS REDES SOCIAIS



Com base nas primeiras ideias para a intervenção (ver Ponto 5.1.2. *Estruturação da Intervenção*), estudámos projectos que serviram de referência para a nossa proposta em Fernão Ferro. Utilizámos métodos de recolha primária e secundária como observação participante e análise documental.

As referências apresentadas seguidamente foram por nós seleccionadas segundo os seguintes critérios: (i) representarem exemplos de uma acção relevante na comunidade no que respeita à criação de tecido social; (ii) contemplarem semelhanças aos nível do contexto — constituírem projectos locais, municipais ou desenvolvidos no âmbito de Freguesia; (iii) oferecerem possibilidades de resposta a problemas idênticos ou visarem objectivos comuns.



ASPECTOS ANALISADOS E MOTIVOS DE ESCOLHA

— sumário —

BANCO DE TEMPO

O QUE PRETENDEMOS ESTUDAR

A rede de parceria e entajuda

Conhecer os comportamento, envolvimento, mais-valias, problemas e carga de trabalho dos responsáveis pela rede

É REFERÊNCIA ESSENCIALMENTE PARA

O sistema/rede em desenvolvimento



ênfoque no estudo do funcionamento em rede e na criação de laços de vizinhança

CENTRO COMUNITÁRIO DA PARÓQUIA DE CARCAVELOS

O QUE PRETENDEMOS ESTUDAR

A ligação entre acção social, município e comunidade

Possibilidades de actuação usadas noutros municípios + conhecer projectos de acção social existentes

Os meios de comunicação e divulgação usados em iniciativas de cariz social pelos municípios

É REFERÊNCIA ESSENCIALMENTE PARA

As relações sociopolíticas



ênfoque no estudo das estratégias, meios e materiais de comunicação das instituições / actividades municipais

WEBSITES 'REDE SOCIAL CASCAIS' E 'SEIXAL REDE SOCIAL'

O QUE PRETENDEMOS ESTUDAR

As plataformas de divulgação da Rede Social dos dois concelhos

Como estão a ser divulgadas as respostas sociais concelhias

Como é organizada a informação

É REFERÊNCIA ESSENCIALMENTE PARA

O projecto de design



ênfoque na forma como são divulgadas as respostas sociais do ponto de vista gráfico, operacional e de acessibilidade

5.1.3.1. BANCO DE TEMPO

| | |
|-------------------|---|
| TIPOLOGIA | Serviço / rede |
| LOCALIZAÇÃO | Portugal ⁽¹⁾ |
| INÍCIO | 2002 ⁽²⁾ |
| OBJECTIVOS | «[...] sensibilização das famílias e da comunidade para a criação de redes de entreajuda, com base em afinidades de vizinhança e de interesses comuns, e apoio à criação de infra-estruturas necessárias para a sua existência» (Graal, 1999). |
| MOTIVOS DE ESTUDO | <ul style="list-style-type: none">— Compreender o funcionamento em rede;— Conhecer as metodologias usadas na criação de laços de vizinhança;— Identificar os comportamentos, envolvimento, características e carga laboral dos responsáveis pela rede;— Aferir que estratégias e meios de comunicação são utilizados. |
| DESCRIÇÃO | <p>«O Banco de Tempo é um sistema de organização de trocas solidárias a nível local que promove o encontro entre a oferta e a procura de serviços disponibilizados pelos seus membros, tais como pequenas reparações domésticas, aulas de inglês, de informática, companhia para ir ao médico, ajuda em assuntos burocráticos, entre muitos outros. Funciona como um banco, mas tem o tempo – e não o euro – como moeda de troca» (Graal, 2011).</p> <p>Este conceito surgiu em Itália nos anos 90. Em 2001 o Movimento internacional Graal adopta-o para responder à necessidade verificada na nossa sociedade de se criarem redes de entreajuda e novos modelos de parceria e apoio entre pares.</p> <p>Funcionam neste momento 35 Bancos de Tempo em Portugal associados ao Graal.</p> |

(1) Os Bancos de Tempo estudados situam-se em Portugal. No entanto, o conceito é original de Itália.

(2) Também referente ao início da implementação em Portugal pela Organização *Graal*. O conceito surgiu nos anos 90.

ASPECTOS ANALISADOS⁽³⁾ Foram por nós acompanhados mais proximamente dois Bancos de Tempo do distrito de Lisboa: o Banco de Tempo do Lumiar e o Banco de Tempo de Cascais.

Este acompanhamento tinha em vista a recolha dos seguintes dados:

- Regras gerais de funcionamento;
- Modo de funcionamento, adaptações ao contexto específico e questões logísticas;
- Papel e perfil dos funcionários do Banco de Tempo: carga horária e âmbito do trabalho;
- Número de utilizadores;
- Tipologia dos utilizadores: grau de escolaridade, faixa etária, interesses;
- Tipologia de actividades;
- Motivações dos utilizadores;
- Problemas e mais-valias identificados;
- Impacto do serviço na qualidade de vida dos utilizadores
- Recomendações para a criação de um projecto idêntico.

CONCLUSÕES O sistema Banco de Tempo parece estabelecer ligações de entajuda e amizade entre pares, bem como um sentido de utilidade traduzido na prestação de serviço aos seus membros.

O sistema, baseado no envolvimento voluntário, funciona na base da vontade e disponibilidade, não implicando um sentido de obrigação ou dever, mesmo no que se refere às regras gerais de funcionamento do Banco de Tempo.

Segundo as funcionárias, é um sistema que se auto-regula em grande parte; os envolvidos, até mais do que as funcionárias, gerem as trocas, o que não implica portanto grande esforço da parte das responsáveis. No entanto, aquelas referem que é importante a organização continuada de actividades de grupo mais alargadas, pois muitos dos membros desmotivam-se se os seus serviços não são requisitados durante longos períodos.

São raros os registos de desavenças entre utilizadores e a entrevista inicial é determinante para aferir o intuito dos interessados em participar no Banco de Tempo.

É indispensável a existência de um espaço físico onde se possam, por um lado, realizar actividades e, por outro, *centralizar* o Banco de Tempo.

(3) Ver detalhes da análise no *Anexo 2*

A entrega de uma listagem de serviços disponíveis na entrevista inicial é um importante veículo para a descoberta não só do que o Banco tem para oferecer, como até para o entrevistado reconhecer competências que tem e que pode disponibilizar. Essa listagem funciona como *alavanca desinibidora* no momento em que se pergunta *então e que serviços quer trocar?*⁽⁴⁾

REFERÊNCIAS
PARA A REDE EM
DESENVOLVIMENTO

A implementação de um sistema em rede com base em trocas e com um papel activo por parte dos seus membros parece ser possível e profícuo do ponto de vista das relações que se estabelecem entre vizinhança, do ponto de vista da auto-estima dos envolvidos e até como estratégia para usufruir de serviços sem envolver um dispêndio monetário. Revela-se um sistema útil especialmente para pessoas sós, para desempregados e reformados que, com mais tempo, encontram neste tipo de redes um meio de se valorizarem e conviverem, atribuindo um carácter de utilidade aos seus actos.

É um conceito que pode não ser óbvio para indivíduos mais conservadores ou isolados; as funcionárias do Banco de Tempo do Lumiar referem que são na generalidade pessoas de nível cultural mais elevado as mais interessadas no conceito. No Banco de Tempo de Cascais, porém, as funcionárias afirmam que mesmo pessoas menos disponíveis para movimentos participativos mostram gosto e interesse no conceito; precisam é de ser levadas a ele por alguém da sua confiança. Nesse sentido, parece relevante que os *publicitários* do sistema sejam, num primeiro momento e até se estabelecer um grupo significativo, pessoas que tenham a confiança da comunidade ou que possam estar ligados a uma rede ou grupo, no sentido de se constituírem enquanto *elos*.

É um projecto que parece viável para implementar em Fernão Ferro, no âmbito de Comissão Social de Freguesia⁽⁵⁾.

(4) Ver exemplo da listagem de serviços do Banco de Tempo de Cascais, *Anexo 2*.

(5) Ainda que não tenhamos acompanhado directamente o Banco de Tempo de Corroios, obtivemos sobre este algumas informações através dos profissionais representantes da Rede Social da CMS, que nos informaram que o Banco de Tempo em causa nasceu de um projecto da comissão social dessa freguesia.

5.1.3.2. CENTRO COMUNITÁRIO DA PARÓQUIA DE CARCAVELOS

TIPOLOGIA Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS)

LOCALIZAÇÃO Carcavelos, Portugal

INÍCIO 1981

OBJECTIVOS «Encontrar soluções locais para os problemas sociais emergentes. [...] encontrar respostas adequadas às necessidades sociais da comunidade, promovendo o seu desenvolvimento e bem-estar social» (Directora técnica do CCPC, panfleto informativo do Centro Comunitário).

MOTIVOS DE ESTUDO A nossa análise pretende estabelecer pontos de comparação entre projectos que estivessem a ser dinamizados com recursos idênticos aos existentes em Fernão Ferro, e conhecer possibilidades de actuação que pudessem ser aplicadas nesse contexto. Pretendemos igualmente analisar o mecanismo de acção social do Centro Comunitário da Paróquia de Carcavelos (CCPC) pelo seu funcionamento protocolar com o município.

O CCPC constitui-se enquanto instituição idêntica no que concerne aos objectivos e âmbito de actuação ao Centro Paroquial de Bem-Estar Social de Fernão Ferro. Intentamos conhecer os projectos que o Centro promove, bem como as estratégias de dinamização, meios e materiais de comunicação utilizados na sua divulgação.

O CCPC representa uma instituição que se destaca pela sua dimensão, pela quantidade de funcionários e de projectos que promove, por ser um relevante pólo de divulgação de projectos municipais e, essencialmente, pela aposta na mobilização comunitária e na divulgação e comunicação, acções essas que lhe valeram o Certificado de Qualidade segundo a norma ISO 9001:2008 (SGS)⁽⁶⁾ em 2011.

(6) Este Certificado atesta «o esforço da organização em assegurar a conformidade dos seus produtos e/ou serviços, a satisfação dos seus clientes e a melhoria contínua. [...] A Certificação do Sistema de Gestão da Qualidade é dirigida a qualquer organização, pública ou privada, independentemente da sua dimensão e sector de actividade. CRITÉRIOS: (i) Satisfazer as expectativas dos clientes, assegurando não só a sua fidelização mas também a competitividade e o desenvolvimento sustentável; (ii) Assegurar, de um modo inequívoco e transparente, às diversas partes interessadas, um Sistema de Gestão da Qualidade adequado e que potencie a dinâmica da melhoria contínua; (iii) Proporcionar uma maior notoriedade e melhoria da imagem perante o mercado; (iv) Evidenciar a adopção das mais actuais ferramentas de gestão; (v) O acesso a mercados e clientes cada vez mais exigentes; (vi) Uma confiança acrescida nos processos de concepção, planeamento, produção do produto e/ou fornecimento do serviço» (Fonte: APCER <http://www.apcer.pt/index.php?option=com_content&view=article&id=96%253Aiso-9001&catid=3&Itemid=10>).

- ASPECTOS ANALISADOS — Tipologia e organização geral dos projectos;
- Comunicação dos projectos;
- Mobilização da comunidade;
- Relevância dos voluntários: organização, contributo e mobilização.

Contactámos não só com as plataformas de comunicação e divulgação públicas do Centro, como com alguns dos seus funcionários. Esta monitorização permitiu conhecer as iniciativas que promovem e perceber como o fazem — que recursos, incentivos e problemas —, como as divulgam e como activam a comunidade. Permitiu ainda a recolha de um testemunho directo da técnica responsável pela dinamização de voluntários que, há longos anos no Centro, falou da importância, das vantagens e dos problemas do envolvimento destes nas actividades da Instituição

Outro aspecto analisado foi a Rede *Intervelos* — Rede de instituições locais para a dinamização social — que o Centro promoveu entre os anos 80 e 90 do Século XX, rede essa de tipologia idêntica ao nosso projecto de Fernão Ferro.

DESCRIÇÃO O Centro Comunitário da Paróquia de Carcavelos é uma instituição com o estatuto de pessoa colectiva de utilidade pública, onde se cruzam as valências paróquia, acção social e município. Tem uma estreita ligação à Câmara Municipal de Cascais (CMC), partilhando com esta muitas das suas iniciativas.

O CCPC surgiu nos anos 80 e tem vindo a acumular empreendimentos. Aquele presta apoio nas áreas *pedagógica* — *ateliers* de tempos livres para jovens e crianças, sala de estudo, creche, apoio escolar, alfabetização e formação para jovens e adultos — *lúdico-recreativa* — actividades recreativas, *workshops* temáticos, aulas de desporto, passeios de férias para adolescentes e para idosos, festivais temáticos—, no *apoio jurídico*, no *apoio domiciliário a idosos* — higiene e refeições — na área *psicossocial* — acção social e subsídios em parceria com a SS — e na *alimentação* e *vestuário* — banco alimentar, cantina e lojas sociais.

Nas instalações do Centro funcionam o centro de dia, um consultório médico e de enfermagem, uma lavandaria, um loja *Geração C* — projecto municipal de apoio à juventude — um centro de fotocópias, a *Associação de Jovens Artesãos de Carcavelos* (AJAC), um Gabinete de Inserção Profissional (GIP) - em parceria com o IEFP —, e uma Cantina Social — *Centro.Come*. Para além destes serviços, o Centro Paroquial tem duas lojas sociais — *Lojas Corações Cheios* e *Loja dos Corações*, em instalações próprias fora do Centro —, uma Feira e a *Casa Jubileu 2000*, para abrigo temporário e reinserção social de pessoas em situação de exclusão social. Na *Casa Jubileu* funciona também uma *Oficina de Restauro de Mobiliário*.

O CCPC tem ainda um *Grupo de Voluntários* com 170 membros, organiza encontros vários — entre escolas do município, entre grupos de voluntariado internacionais e outros —, tem projectos de apoio a refugiados, a acções ambientais, apoio a toxico e ex-toxicodependentes, projectos de divulgação cultural, bem como bancos de alimentos, de material escolar e de produtos geriátricos e pediátricos. Organiza também tertúlias ou outros apoios pontuais — cabazes de Natal para famílias carenciadas, por exemplo. Muitos dos eventos são desenvolvidos em parceria com a CMC, funcionando o Centro como um importante pólo de divulgação das iniciativas do Município.

O Centro Paroquial de Carcavelos faz uma aposta incisiva na comunicação das suas acções. Possui um gabinete de comunicação, e a imagem gráfica da Instituição está presente na maioria dos objectos de divulgação — folhetos, boletins, panfletos informativos e plataformas *online*. Há informação impressa disponível no Centro sobre as actividades e programas a decorrer, há painéis de informação e partilha, bem como um *site*, um *blog* e páginas em diversas redes sociais regularmente actualizadas. Além destes meios, a Instituição dispõe de uma *Newsletter* — *Ágora* — e uma de uma agenda de actividades.

CONCLUSÕES A rede *Intravelos*

Intravelos foi uma teia de instituições da zona de Carcavelos pensada com o propósito de interligar o trabalho de todas as organizações comunitárias, não apenas na área da acção social, mas também da cultura, desporto, ensino e associativismo. Foi iniciada pelo Padre Aleixo, fundador do Centro Comunitário, tendo sido este o elo agregador e principal dinamizador dos membros e actividades da *Intravelos*. Essa Rede, bastante informal, tinha o propósito de aproveitar sinergias das várias áreas e grupos para um trabalho comum e promovia iniciativas pontuais que iam ao encontro dos problemas identificados, ou à vontade de organizar eventos ocasionais — uma festa local ou uma parceria pontual.

O mais importante da Rede era o sentido de *encontro* e *diálogo* que se estabelecia entre os agentes das instituições e que, permitindo uma ligação pessoal, facilitava a criação de actividades em parceria e a troca de saberes entre os envolvidos. De pequena escala e não regulamentada, a *Intravelos* existia e era mantida por iniciativa dos profissionais e pelo seu fundador. A pequena dimensão e carácter informal da iniciativa permitiam o dinamismo do grupo e uma actuação quase imediata, sem contrangimentos de ordem institucional.

A descontinuidade da Rede não se deveu a nenhum problema concreto; o afastamento do Padre Aleixo da instituição, o surgimento da Rede Social concelhia e da Comissão Social de Freguesia foram passos para a sua reconfiguração nos dispositivos Comissão Social de Freguesia e Rede Social. Estes, mais institucionalizados, têm no entanto propiciado dinâmicas diferentes, mais burocratizadas, o que também se deve ao envolvimento de agentes de maior escala, esta-

tais e nacionais — como a SS e o município — e não só das instituições locais. É ainda importante destacar que as organizações são *as pessoas que nela trabalham*, pelo que a sensibilidade, iniciativa, espírito cívico e solidário das mesmas é crucial para o sucesso deste tipo de projectos.

A comunicação do Centro

Este considerando é fundamental, na medida em que o funcionamento do CCPC implica envolvimento *comunitário* que só pode ser efectivado e continuado pelo constante contributo da comunidade. A comunicação é utilizada para incentivar entidades e indivíduos a contribuir para a orgânica da Instituição; *newsletters*, *site* e redes sociais são meios usados para divulgar as realizações e os sucessos projectuais. Essa retribuição da actividade consolida o sentido de *valer a pena*, e permite a continuidade do apoio por parte da população.

Os voluntários

O Centro Comunitário tem neles um forte apoio e contributo, sendo «com recurso à sua participação que conseguem fazer mais e melhor»⁽⁷⁾. Actualmente o CCPC não necessita de campanhas para angariar mais voluntários, pois surgem semanalmente cerca de 7⁽⁸⁾ pessoas em entrevista com o intuito de disponibilizarem algum do seu tempo, movidas pelo conhecimento da Instituição e da sua actividade, ou pela divulgação desta em várias plataformas nacionais *online* de voluntariado⁽⁹⁾. São disponibilizadas no *site* da instituição ou de voluntariado ofertas de lugares específicos, tendo o interessado que corresponder a um perfil determinado consoante a tarefa a desempenhar.

O Centro Comunitário tem vários projectos com participação da população — por exemplo o caso do Projecto *Vizinhos com Alma*, no qual cabe ao voluntário impulsionar recolhas de alimentos no seu local de trabalho, bairro ou rua, processo em cadeia, consubstanciado na mobilização de outros que possam dar alimentos ou iniciar nova cadeia de doações. Os voluntários contribuem também em tarefas administrativas no Centro; por exemplo, são os voluntários quem protagoniza o atendimento no GIP de indivíduos desempregados a fazer a apresentação quinzenal.

O Centro Comunitário aposta ainda na sensibilização de empresas; há parcerias com empresas locais ao nível de diversos apoios, inclusivamente de pessoal voluntário.

(7) Expressão utilizada pela técnica responsável pelo Grupo de Voluntários. do CCPC. Comunicação pessoal da autora (9 de Dezembro de 2013).

(8) *Idem*.

(9) Como por exemplo as plataformas Conselho Nacional para a Promoção do Voluntariado ou Bolsa do Voluntariado.

A Técnica responsável pelo voluntariado na Instituição destaca que o voluntário tem que *dar e receber*. Esta prática não se reveste apenas de um sentido de cooperação, tem também uma componente de satisfação pessoal. Pode ser uma oportunidade para conhecer uma determinada área de actuação, para socializar, ou até uma forma de não perder hábitos de trabalho e rotinas. É igualmente importante que os voluntários sejam protegidos pela Lei do Voluntariado⁽¹⁰⁾ e que se comprometam com as suas normas; a prática de voluntariado implica vontade, responsabilidade, compromisso e satisfação pessoal.

Este grupo recebe informação específica via *e-mail*, nomeadamente divulgação de eventos e acções de formação. Há encontros periódicos; o sentido de conexão é fundamental.

O voluntário é também agente de mobilização de outros voluntários, na medida em que divulga a sua actividade e apreciação sobre esta na sua rede pessoal. Assim, um voluntário satisfeito traz outros voluntários ou, pelo contrário, pode contribuir para a má reputação da actividade.

REFERÊNCIAS
PARA A REDE EM
DESENVOLVIMENTO
EM FERNÃO FERRO

Conclui-se que as redes de contacto *directo* são importantes, impulsionando as iniciativas que incitam à acção e ao dinamismo. A proximidade e o estabelecimento de laços entre pessoas, e entre estas e instituições é fundamental para a dinamização das iniciativas e respectiva continuidade. Os voluntários têm nisso um papel matricial, porquanto são os agentes *na fronteira* entre instituição e comunidade, ou seja, pertencem e actuam em ambas. Eles são o contributo para uma maior e melhor acção da organização, que ganha assim parceiros na sua actividade, ao mesmo tempo que lhes faculta experiência de trabalho benemérito. A existência daqueles dinamizadores permite ainda libertar os técnicos das instituições de algumas tarefas, podendo estes focar-se na criação de outras actividades ou apoios, o que no caso de Fernão Ferro seria de grande utilidade.

As redes de pequena escala como a *Intravelos* mostram-se mais activas, facilmente mobilizáveis e mais eficientes. Nesse sentido, a sua existência e actuação é necessária para além dos dispositivos de maior escala como a Comissão Social de Freguesia ou a própria Rede Social. A rede é constituída por pessoas, e só tem valor e potencial quando existe por parte de cada um dos seus elos um reconhecimento e identificação dos diferentes membros.

A comunicação é determinante na mobilização do meio e, também, na devolução da actividade com vista à continuidade, participação e ao estabelecimento de laços de confiança entre comunidade e organização. No caso do CCPC, a ampla comunicação que pratica e a já sedimentada *marca* que

(10) Regulamento próprio em Diário da República – I Série A, n.º 254 de 3-11-1998.

representa, faz com que seja o local de referência onde as pessoas se dirigem por múltiplas razões – para prestar serviço cívico⁽¹¹⁾, para obter esclarecimentos ou para dar apoio alimentar ou monetário. Constatou-se que é proveitoso dispendir algum tempo e recursos na divulgação das instituições e das suas actividades, bem como na mobilização comunitária, pois isso traz contributos e mais-valias a médio—longo prazo.

É necessário *personalizar as redes*, criando *extensões* desde o poder central ao indivíduo, incluindo sucessivos agentes identificáveis que mediem a relação instituição—indivíduo e indivíduo—instituição. Essas extensões, ainda que recorram às plataformas de comunicação, só são efectivamente eficazes quando assentes numa rede que permita o contacto directo entre pessoas.

5.1.3.3. WEBSITES REDE SOCIAL CASCAIS E SEIXAL REDE SOCIAL — COMPARAÇÃO

TIPOLOGIA *Websites.*

LOCALIZAÇÃO *Websites* relativos ao Concelho de Cascais e ao Concelho do Seixal, respectivamente.

OBJECTIVOS — Divulgação do dispositivo nacional Rede Social na sua actuação concelhia;
— Divulgação da actividade da Rede Social dos dois concelhos.

MOTIVOS DE ESTUDO No intuito de perceber o modo como está a ser divulgado o dispositivo Rede Social, analisámos os *websites* da Rede Social do Seixal e da Rede Social de Cascais. Se a Rede Social do Seixal é o contexto intrinsecamente ligado ao projecto em desenvolvimento e dentro do qual ele se insere — e daí a pertinência da análise do seu *site* —, a plataforma *online* da Rede Social de Cascais foi escolhida por este município se distinguir no âmbito do empenho nas políticas de cidadania e sustentabilidade e pela qualidade da sua comunicação⁽¹²⁾. O município de Cascais foi também escolhido por ser um concelho que nos permitia um acompanhamento presencial.

(11) Foi-nos dito pela Técnica responsável pelo grupo de Voluntários que há pessoas que, não sendo da zona, vêm de longe especialmente para colaborar com o Centro Comunitário da Paróquia de Carcavelos. Comunicação pessoal da autora (9 de Dezembro de 2013).

ASPECTOS ANALISADOS —Modo de apresentação do dispositivo Rede Social e seu posicionamento face a membros exteriores à Rede;

- Organização geral do *site*;
- Menus de acesso;
- Critérios de organização e disponibilização da informação;
- Acessibilidade dos dados relativos às respostas sociais do concelho;
- Permeabilidade à participação da sociedade civil.

DESCRIÇÃO Segundo a Câmara Municipal do Seixal, «a Rede Social pretende fomentar a intervenção estratégica nos diferentes problemas sociais e incentivar redes de resposta integrada de âmbito local, num quadro de desenvolvimento social sustentável. No *site* pode acompanhar a atividade da Rede Social do Seixal e conhecer os seus parceiros» (Câmara Municipal do Seixal, 2013)

A Câmara Municipal de Cascais não refere especificamente o objectivo do *site*, mas da Rede Social:

«[A] Rede Social é um programa [...] que visa lançar e reforçar os fundamentos que promovem a articulação e congregação de esforços entre os agentes sociais activos no concelho com vista a dois grandes objectivos fundamentais:

- Combate à pobreza e à exclusão social;
- Promoção do desenvolvimento social» (Câmara Municipal de Cascais, 2013).

As plataformas de ambos os municípios são idênticas na sua natureza, mas diferentes nos critérios de organização de conteúdos, no tratamento gráfico, na organização da informação, na óptica de utilização e nos níveis de informação disponibilizados durante a navegação.

Ambos os *sites* estão associados ao das respectivas Câmaras Municipais, onde é já apresentada informação vária relativa à Rede Social e aos projectos de acção social do concelho. No caso do Seixal, o acesso a projectos por área de intervenção é mais directo na página da Câmara do que na da Rede Social.

Na plataforma *Cascais Rede Social*, o menu principal de navegação tem o separador *Respostas Sociais*, através do qual acedemos directamente às diferentes áreas de apoio e às instituições responsáveis por essas respostas. Num

(12) Cascais tem vindo a desenvolver iniciativas direccionadas para a sustentabilidade há vários anos. Este concelho aderiu ao programa de desenvolvimento sustentável *Agenda 21* em 1997, organiza anualmente a *Conferência Cidadania para a Sustentabilidade* (já pelo 13.º ano), desenvolveu o programa de gestão ambiental, do qual fazem parte a *Estrutura Ecológica*, o *Plano Director Municipal* e a *Matriz Energética*. Promove a participação e sensibilização dos cidadãos, em projectos como o *Oxigénio*, o *Caça Watts*, o *Orçamento Participativo de Cascais*, ou ainda o projecto *Faiscais*; promove programas de literacia financeira, de empreendedores, de apoio à inserção no mercado de trabalho e a famílias carenciadas. A comunicação e a imagem são apostas fortes do município, percebendo-se uma estratégia comunicacional comum a todos os projectos concelhios. Recentemente, o município foi distinguido com o *Prémio Desenvolvimento Sustentável 2013*, pela *Hídrico & Estrugires* e Diário Económico.

segundo nível de navegação, acedemos aos dados da instituição — domínio de actuação, contactos, horário, público-alvo, entre outros. É ainda possível fazer uma pesquisa por freguesia, entidade ou domínio de actuação.



Website Seixal Rede Social



Website Rede Social Cascais

Na plataforma da Rede Social do Seixal, o acesso às respostas sociais não é tão imediato. Não há uma listagem das respostas sociais, mas um elenco dos conselhos e comissões, através dos quais, num terceiro nível de navegação, acedemos à listagem das instituições que integram cada uma das Comissões Sociais de Freguesia (CSF) do concelho. É privilegiada a enumeração das instituições em detrimento das áreas de intervenção; essas não são especificadas no *site*. Este modo de organizar e devolver a informação torna-se difícil para um visitante que não conheça os mecanismos de acção social municipais. Também há tão-pouco janela de pesquisa.

Antevemos o seguinte cenário actual de utilização do *site Seixal Rede Social*: Consideremos um munícipe que esteja numa situação económica de carência e que procure um serviço de explicações para os seus filhos. Contacta com o *site*, fica a conhecer que há uma rede de instituições de acção social. Pretendendo saber qual delas dá apoio pedagógico a famílias carenciadas, procura no *site* e tem acesso ao regulamento da CSF. Clica no *link* das entidades da CSF, abrindo um documento em formato .pdf onde, sendo apresentada a listagem das instituições, não são especificadas nem as áreas de actuação das mesmas, nem as morada ou contactos das entidades. Ou seja, o indivíduo teria que contactar *a posteriori* as várias instituições — procurando entretanto o *email* ou telefone das mesmas, por outros meios — até descobrir qual delas presta o apoio pretendido. Este visitante, se não tivesse entretanto desistido da procura, com a navegação no *site Seixal Rede Social*, ficaria perfeitamente inteirado do regulamento, objectivos, modo de funcionamento e critérios de admissão à Rede. No entanto, não encontraria o número de telefone da instituição *a*, *b* ou *c*, nem tão-pouco que apoios específicos essa instituição presta.

CONCLUSÕES Se nos discursos citados acerca dos objectivos da Rede Social esta parece ser sempre direccionada para os agentes activos na criação de estratégias e planos de acção social — as instituições —, é importante notar que, como é mencionado no Relatório de Avaliação deste dispositivo, a Rede Social enquanto *marca* «permanece largamente invisível» (Instituto dos Estudos Sociais e Económicos, 2012: 191), aspecto que urge alterar «inclusivamente para garantir a sustentabilidade da própria rede»⁽¹³⁾ (*ibidem*). Tendo em conta que este dispositivo é destinado à *sociedade civil*, torna-se imperioso o acesso desta à Rede, bem como à identificação *prática* nos meios de comunicação do mesmo. Concluimos que o *site Seixal Rede Social* carece de reestruturação da informação própria, bem como de uma abordagem mais centrada no utilizador que, pouco familiarizado com as designações e terminologias municipais

(13) «A maior ameaça que se coloca ao desenvolvimento da Rede Social reside no desinvestimento público que possa vir a fragilizar o importante contributo para a sustentabilidade da Rede» (Instituto dos Estudos Sociais e Económicos, 2012: 191).

de acção social, não consegue aceder nem a informação útil atinente às áreas de intervenção, nem aos correlativos organismos e contactos.

O *site Seixal Rede Social* fornece informações demasiadamente detalhadas e específicas — incluindo regulamentos ou actas em formato .pdf para os quais o visitante é constantemente direccionado —, que não estão adaptadas ao munícipe comum, mas a profissionais das instituições de acção social. A informação existe, é um facto, mas no *site* da câmara municipal, aspecto que poderia levar a questionar o sentido e a existência do dispositivo Rede Social enquanto *Projecto*, visto que, ainda que com página de internet e regulamento próprios, obriga à consulta da página do município. O *site* deveria remeter directamente para a resposta social específica, optimizando esforços e poupan-do tempo e recursos. A abordagem seguida no *site Seixal Rede Social* propicia também o que no *Relatório de Avaliação do Projecto 'Rede em Prática'* (Instituto dos Estudos Sociais e Económicos, 2012: 190-192) é referido como:

«Perceção da Rede como uma metodologia de trabalho interinstitucio-nal fechado e invisível, que permite a mudança de métodos de trabalho e fortes impactos institucionais mas não potencia a perceção dos efeitos diretos dessa mudança na qualidade de vida das populações; [...] A cla-rificação da identidade da Rede deve acontecer a par do reforço da sua visibilidade, por via da criação da “Rede Social”, associada à imagem, comunicação e iniciativas públicas de todos os projectos desenvolvidos/ participados pela Rede Social e/ou aprovados em Núcleo Executivo, de modo a reforçar a visibilidade e a identidade da Rede para o exterior.»

Concluímos que, especialmente no *site Seixal Rede Social*, a Rede Social está a ser divulgada como organização *estanque*, que é apresentada ao público mas *impermeável* a este; é de facto comunicado *o funcionamento* da Rede mas enquanto *entidade*, não enquanto *rede participada* e *para utilização* — até o separador *candidaturas* apresenta a mensagem «[d]e momento não se encon-tram abertas candidaturas»⁽¹⁴⁾. Estes aspectos vão ao encontro do relatório de avaliação já citado no que se refere a «uma cultura em que há elementos produtores — ativos e elementos recetores — passivos» (*idem*: 194).

REFERÊNCIAS
PARA A REDE EM
DESENVOLVIMENTO
EM FERNÃO FERRO

No *site Rede Social Cascais* é facultada uma listagem por áreas de intervenção, que facilmente direcciona o visitante para a instituição que presta o apoio ou serviço procurado. Essa listagem facilita o encontro da resposta comunitária procurada.

(14) <http://www.cm-seixal.pt/RedeSocial/Candidaturas/>.

Consideramos a sistematização da informação apresentada no *site* de Cascais não apenas adequada ao munícipe que procura orientação como ao que quer ajudar; não apenas ao visitante conhecedor da área da acção social e dos termos técnicos como a um leigo na matéria. A Rede Social de Cascais é apresentada enquanto conjunto de campos de actuação e apoio prestado pelas instituições referenciadas. Pelo contrário, a Rede Social do Seixal comunica o dispositivo enquanto *entidade*, enquanto *conselho*, formado por um conjunto de comissões sociais, por sua vez constituídas por instituições; a área de apoio ou os contactos não são sequer indicados. Nesse sentido, torna-se claro que é necessária uma sistematização das respostas da Rede Social do concelho do Seixal na sequência do Relatório de Avaliação que temos vindo a citar. A plataforma de comunicação deverá ser adequada ao utilizador, e reposicionar-se face às premissas e objectivos de actuação da Rede. É necessário repensar estratégias e a «[p]romoção de mecanismos de participação das populações nas actividades das redes, transferindo para estas um papel central nas opções de configuração das intervenções e capacitando-as para um maior envolvimento nos processos de planeamento» (Instituto dos Estudos Sociais e Económicos, 2012: 194). As plataformas e modos como essa Rede é comunicada têm um potencial e responsabilidade determinantes nesse envolvimento comunitário. O projecto em construção em Fernão Ferro terá que ter em conta estes indicadores.

5.2. Comunicar a Rede Social Concelhia



O presente Capítulo apresenta o projecto em rede que propusemos, o qual engloba o plano de actuação, o projecto gráfico e as plataformas de divulgação e comunicação a utilizar.

Os objectos gráficos foram concebidos tendo em conta que seriam impressos nas instituições (e não numa gráfica) à medida que fossem necessários — tal aplicar-se-ia a panfletos de divulgação dos recursos comunitários e aos cartões de apresentação.

Esta fase processual foi marcada pela aprovação em Comissão Social de Freguesia⁽¹⁾, por unanimidade, do projecto supra, bem como pelo estreitar de parcerias e discussão de aspectos operacionais posteriormente àquela aprovação. A nossa proposta foi alvo de alguns ajustes concertados com elementos da Rede Social e da câmara municipal do Seixal, seguindo-se nova apresentação no Conselho Local de Acção Social do Seixal — CLASS⁽²⁾. O nosso projecto passou, então, a integrar o plano de acção da Rede Social municipal.



5.2.1. A REDE INTEGRADA E A MARCA DA FREGUESIA

Tal como explanado no Capítulo anterior, as ideias iniciais e estudos complementares levados a cabo resultaram na proposta de criação de uma rede local integrada aglutinadora dos projectos das instituições, direccionada para a mobilização do meio envolvente e para a dinamização de actividades.

Visto que em Fernão Ferro se registavam necessidades sociais a vários níveis, atingindo diferentes grupos etários e económicos, e considerando ainda que o projecto seria desenvolvido com instituições a trabalhar com públicos diferenciados, definiu-se que, em vez de um projecto feito *para todos*, seriam conceptualizados pequenos projectos adaptados a grupos específicos. Esses projectos seriam dinamizados através das instituições locais e do trabalho que já desenvolvem no âmbito da Rede Social.

(1) Reunião do Núcleo Executivo da Comissão Social da Freguesia de Fernão Ferro, 5 de Junho de 2013, Auditório Municipal da JFFF.

(2) 43.^a Reunião Plenária Ordinária do Conselho Local de Acção Social do Seixal, 28 de Junho de 2013, Auditório Municipal do Fórum Cultural do Seixal (Ver acta da Reunião e documento utilizado para apresentação do Projecto no *Anexo 3*.)

No que toca ao projecto de design, seria necessário articular o modo e a estrutura entre os diferentes projectos e grupos, e estabelecer uma estratégia que fortalecesse e divulgasse sinergias entre todas as iniciativas. Essa estrutura de ligação — uma *rede integrada* — incluiria os projectos já em curso, outros a arrancar no momento da implementação da rede, e teria maleabilidade para vir a contemplar projectos futuros. A rede teria um programa descentralizado de actividades ou eventos locais e municipais orientados para o desenvolvimento social.

Com base nos pilares de actuação definidos e apresentados no sub-capítulo *Estruturação da intervenção*, a rede que propomos deveria ser inclusiva, potenciadora de sinergias e de dinâmicas participativas, propagando-se em função dessa matriz. Deveria igualmente cativar a comunidade, atraindo públicos heterogéneos para que pudessem ocorrer trocas de competências e recursos. Os projectos a integrar a rede, para além dos já existentes na freguesia, seriam também concebidos de acordo com a mesma lógica: criar sinergias multiplicadoras que tentacularmente chegassem a outras intervenções. Definimos que não se trataria, portanto, de uma rede *de solidariedade*, que comunicasse com base num objectivo *caritativo*, mas uma marca local, inclusiva e eclética quanto à pretensão de abranger objectivos diferenciados: *submarcas*. Seguidamente apresentamos um elenco de aspectos que, sumariamente, dão conta dos pontos basilares da rede local que propomos:

Aspectos estruturantes do projecto:

- Funcionamento em rede;
- Aproveitamento de recursos e de sinergias entre projectos;
- Existência de iniciativas que envolvam a população activamente;
- Promoção de dinâmicas comunitárias e locais.

Premissas para criação de uma rede integrada e de uma marca local

- Valorizar os recursos locais (humanos, institucionais, naturais...);
- Dinamizar localmente esses recursos;
- Fomentar a participação e o envolvimento;
- Divulgar o trabalho da Rede Social tanto ao nível do concelho como da freguesia;
- Criar oportunidades de valorização pessoal pela promoção do sentido de utilidade, da gestão de competências, da auto-estima e do empreendedorismo.

5.2.2. CONCEITO DA MARCA

A ideia da marca da freguesia, bem como a sua designação, foram discutidas conjuntamente com os intervenientes no projecto. O nome da marca partiu da problematização da recorrente expressão *rede de respostas sociais da freguesia*. Se esta acepção já contempla a ideia de diferentes instituições e projectos dirigidos a públicos com necessidades diversas, por outro lado, o conceito de *respostas* — correlacionado com as instituições, subsídios e ajudas — implica tacitamente o pressuposto de que há alguém que pergunta ou procura e alguém que responde ou dá. Essa noção de *aquele que dá e aquele que recebe* está em concordância com a relação activos/passivos que é referida como indesejável no *Relatório de Avaliação do Projecto Rede em Prática* (2012: 194). O intuito da nossa intervenção é outro: envolver toda a comunidade na rede, chamando-a a participar na feitura da mesma. A marca teria influência na mobilização da população e deveria transmitir a imagem de uma freguesia dinâmica e com potencial. Seria necessário transmitir a ideia de uma rede optimista, interessante, participada, de todos e para todos, e não só para os carenciados.

A designação escolhida para a marca, ponderada conjuntamente e segundo as ideias e objectivos enunciados, foi *Fernão Ferro Tem P'ra Dar*, em que *Tem P'ra Dar* é a marca, associada ao local *Fernão Ferro*⁽³⁾. Cada projecto seria uma *submarca*.

Exemplo:

| MARCA | SUBMARCA |
|----------------------------------|------------------------------|
| <i>Fernão Ferro Tem P'ra Dar</i> | <i>Hortas</i> |
| <i>Fernão Ferro Tem P'ra Dar</i> | <i>Loja Solidária</i> |
| <i>Fernão Ferro Tem P'ra Dar</i> | <i>Recursos Comunitários</i> |

5.2.3. PROJECTOS INICIAIS DA REDE

Os vários actores do Projecto decidiram que a forma de abarcar uma rede desta natureza seria torná-la o projecto comunitário da Comissão Social de Freguesia, que, em si, já integra as instituições locais, não só as envolvidas como outras menos participativas nesta Comissão⁽⁴⁾.

(3) Caso o projecto fosse replicado em outros contextos, poder-se-ia manter a marca, mudando apenas o local. Mesmo na estratégia comunicacional, a expressão *tem p'ra dar* poderia ser adaptada a uma instituição, pessoa ou iniciativa.

(4) Instituições com representação na CSF, ainda que menos activas: AUGI FF90 Quinta Júlio Balanco; Associação de Escoteiros de Portugal Grupo 210 –Fernão Ferro; Associação de Pais da Quinta da Lobateira; Associação de Moradores dos Redondos; Associação de Prprietários de Pinhal de Frades e Quinta da Lobateira; Casa de Repouso Ana Teresa; Corpo Nacional de Escutas; Agrupamento 1238- Pinhal de Frades; EB1/JI Fernão Ferro; O Piparote, Lda.

Aquando do arranque do projecto, estabelecemos três momentos principais:

MOMENTO I

Consolidação da proposta, desenho da imagem gráfica e planeamento do funcionamento e do modo de divulgação

MOMENTO II

(i) Divulgação do projecto: marca, conceito e funcionamento

(ii) Divulgação das respostas e dispositivos sociais existentes, através de:

— plataforma *online* – a alojar no *site* da JFFF

— página de *Facebook*

— folhetos impressos, disponíveis nas várias instituições

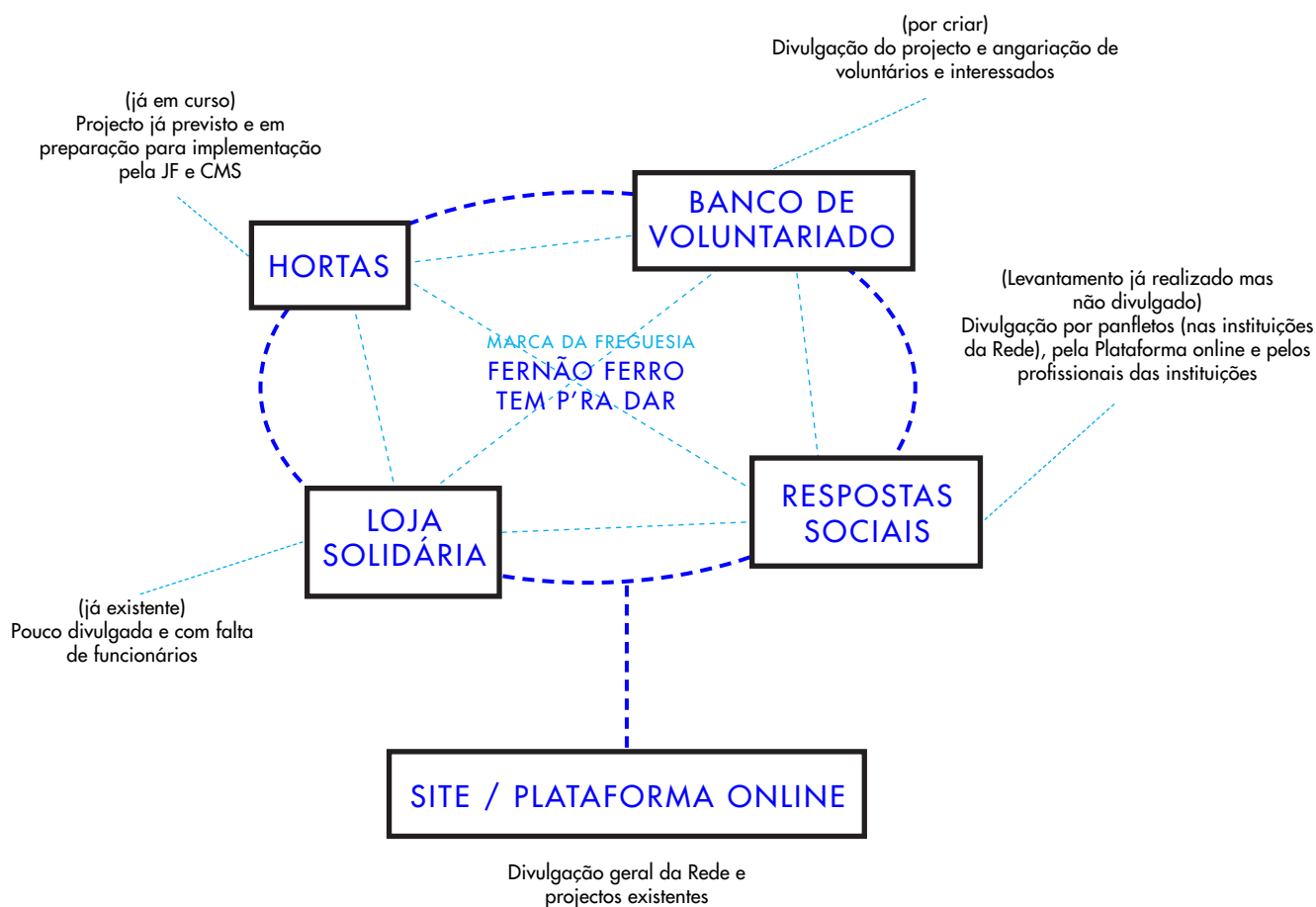
(iii) Aproveitamento dos recursos e meios do ponto (ii) para criação de um banco de voluntários a ser integrado na rede

MOMENTO III

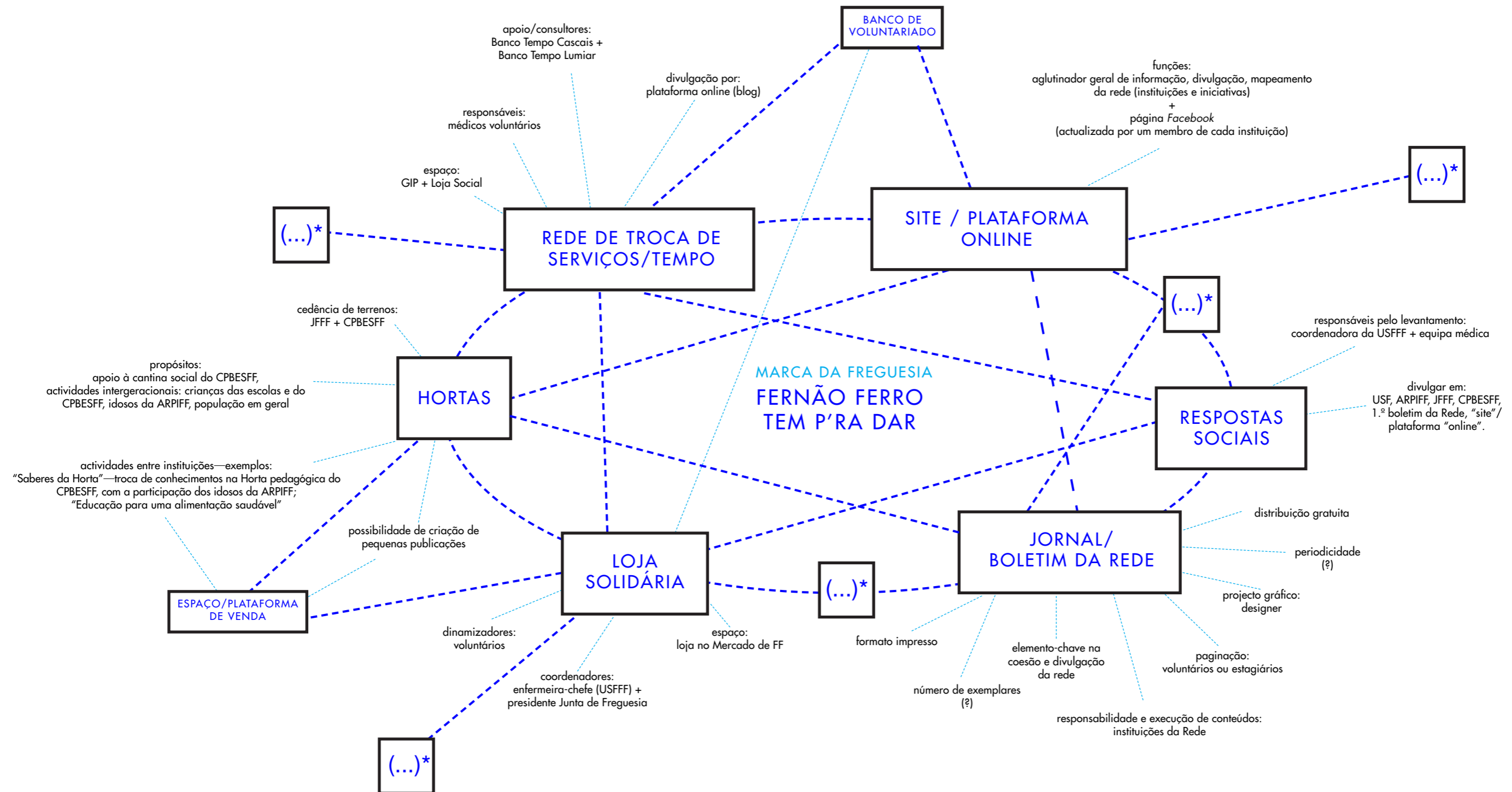
Dinamização e expansão da rede

5.2.4. MEIOS DE DIVULGAÇÃO E COMUNICAÇÃO

Além dos já referidos suportes — panfletos, cartazes e *website* —, os profissionais das instituições seriam importantes agentes na divulgação da Rede e na mobilização da população. Estes técnicos, tendo já a confiança da comunidade e uma relação de proximidade com a mesma, mais facilmente a chamariam a participar nas iniciativas. Os profissionais são também *líderes*, no sentido em que têm a capacidade de influenciar a opinião e comportamento dos grupos com que contactam. São ainda aqueles que, pelo seu trabalho, estabelecem comunicação directa com os residentes, podendo propor a participação nalguma actividade sempre que lhes pareça conveniente. Assim, os membros das instituições seriam os principais agentes e *meios* de divulgação da Rede *Fernão Ferro Tem P'ra Dar*.



Projectos iniciais da Rede
primeira fase de implementação e dinamização



* Possibilidade de virem a ser integrados projectos e iniciativas futuramente

5.2.5. PROJECTO GRÁFICO

O trabalho gráfico que desenvolvemos inclui diversos componentes:

- Imagem gráfica da Rede *Fernão Ferro Tem P'ra Dar*,
- Linguagem gráfica da Rede: Símbolos e combinações a utilizar na comunicação e divulgação;
- Kit do voluntário, constituído por um saco de pano com o símbolo da marca, cartões de apresentação — para o voluntário oferecer às famílias a que presta apoio—, um manual do voluntário, onde consta o regulamento da actividade, e um conjunto de autocolantes;
- Cartões de apresentação para as várias instituições da Rede;
- Cartaz para divulgar a campanha de angariação de voluntários;
- Panfletos de divulgação dos recursos comunitários concelhios (levantamento feito pela equipa clínica da USFFF);
- *Website* do Projecto *Fernão Ferro Tem P'ra Dar*.

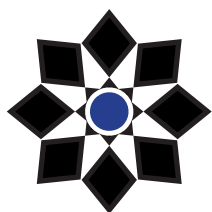
A imagem gráfica da Rede *Fernão Ferro Tem P'ra Dar* tentou estabelecer um compromisso entre a estética, os símbolos reconhecidos na freguesia e o conceito que definimos para a mesma. A freguesia era recorrentemente indicada pelos actores com que contactámos — da Rede Social ou da comunidade — como *freguesia florida*⁽⁵⁾. Essa designação foi aproveitada e a imagem gráfica corresponde a essa *ideia já reconhecida* pelos locais.

(5) Esta designação deve-se aos canteiros floridos que existem ao longo das avenidas principais de Fernão Ferro e às flores que se observam nos lotes privados e que pendem para as ruas.

5.2.5.1. IMAGEM DA REDE E LINGUAGEM GRÁFICA



Imagem da Rede



símbolo



Logótipo

— logótipo e símbolo: combinações



— conceito



CONCEITOS ASSOCIADOS:

REDE / PADRÃO / LINHA / MÓDULO / REPETIR / ALTERAR / CONTINUIDADE / MOSAICO / AZULEJO / DECORAÇÃO / FLOR / MOVIMENTO / GEOMÉTRICO / CÍRCULO / QUADRADO / LOSÂNGO / CRESCENTE / MULTIPLICAÇÃO / GRUPO / LIGAÇÃO / A PARTE E O TODO / MALEABILIDADE / MUTAÇÃO / (...)

NO CONTEXTO DA FREGUESIA:

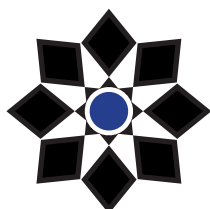
"Freguesia florida";
geometrismo do traçado urbano;
padrão/módulo urbanístico;
malha/tecido social/rede social;
(...)

CORES:

Azul, uma das cores do brasão da Freguesia de Fernão Ferro
(juntamente com o vermelho)



— símbolo: construção



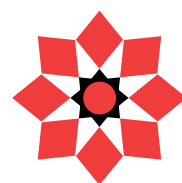
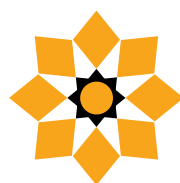
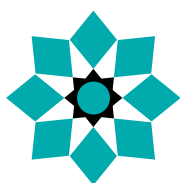
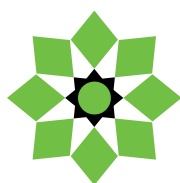
— logótipo: fontes

FERNÃO
FERRO
Tem p'ra dar

Gotham Book / tracking 100 / caixa alta

Adobe Caslon Pro Italic / tracking 0

— submarcas: selos



— utilizações



sobre fundo branco

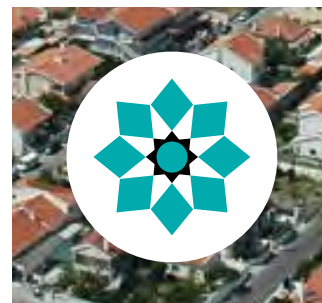


sobre imagem ou cor
(usar apenas uma das possibilidades)

— utilizações



sobre fundo branco



sobre imagem ou cor
(usar apenas uma das possibilidades)

— referências de cor



| | |
|---------|-------|
| C — 0 | R — 0 |
| M — 0 | G — 0 |
| Y — 0 | B — 0 |
| K — 100 | |



| | |
|---------|---------|
| C — 100 | R — 37 |
| M — 90 | G — 64 |
| Y — 10 | B — 143 |
| K — 0 | |



| | |
|---------|---------|
| C — 100 | R — 0 |
| M — 0 | G — 170 |
| Y — 40 | B — 173 |
| K — 100 | |



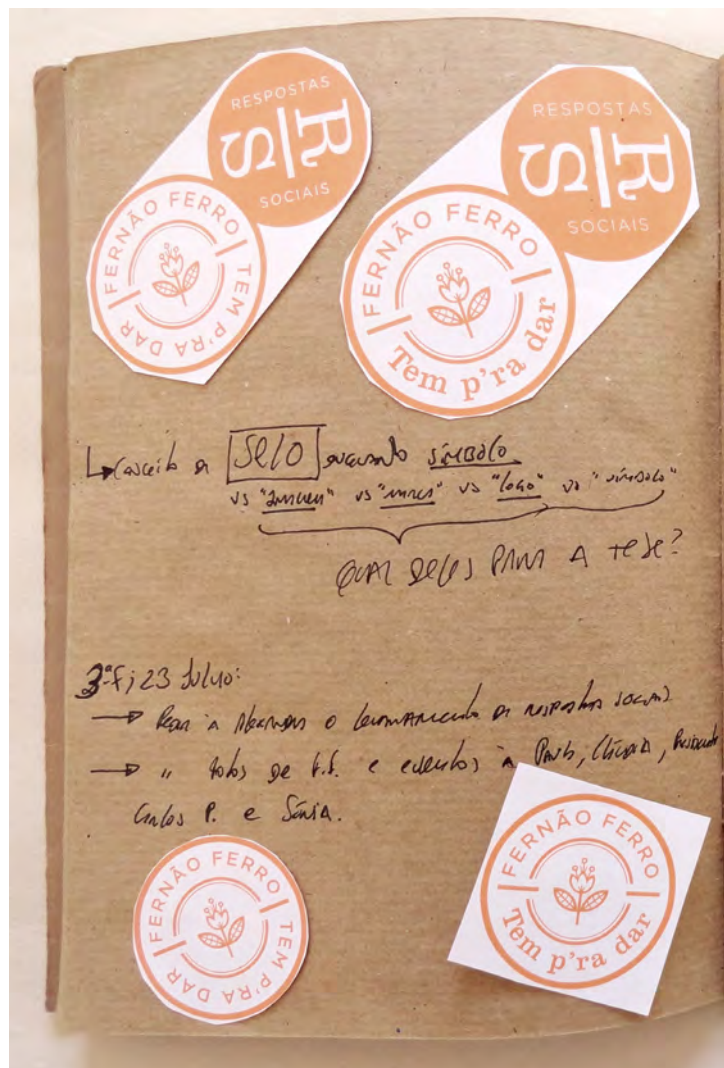
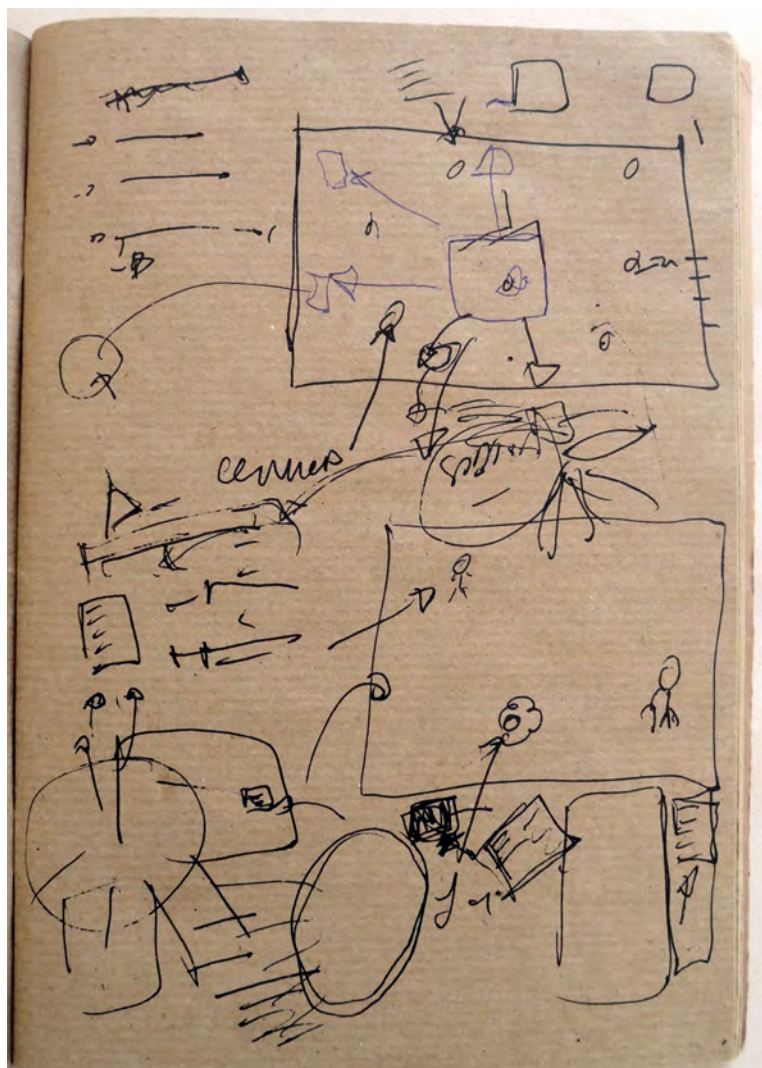
| | |
|---------|---------|
| C — 60 | R — 114 |
| M — 0 | G — 191 |
| Y — 100 | B — 68 |
| K — 0 | |



| | |
|---------|---------|
| C — 0 | R — 250 |
| M — 40 | G — 166 |
| Y — 100 | B — 26 |
| K — 0 | |



| | |
|--------|---------|
| C — 0 | R — 239 |
| M — 90 | G — 65 |
| Y — 80 | B — 61 |
| K — 0 | |





5.2.5.2. KIT DO VOLUNTÁRIO

— manual do voluntário



caderno formato A5 com legislação e normas do voluntariado



Kit do voluntário:

- Saco de pano
- Envelope
- Manual do voluntário
- Cartões de apresentação
- Autocolantes

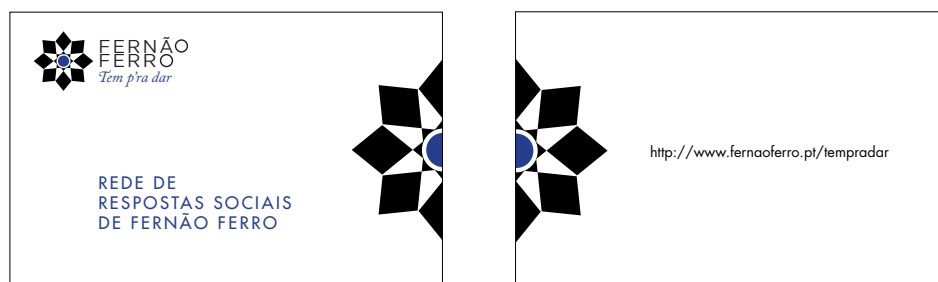
5.2.5.3. CARTÕES DE APRESENTAÇÃO

— cartão de apresentação do voluntário



cartão do voluntário
(frente e verso)

— cartões da Rede



cartões de apresentação da Rede
(frente e verso)

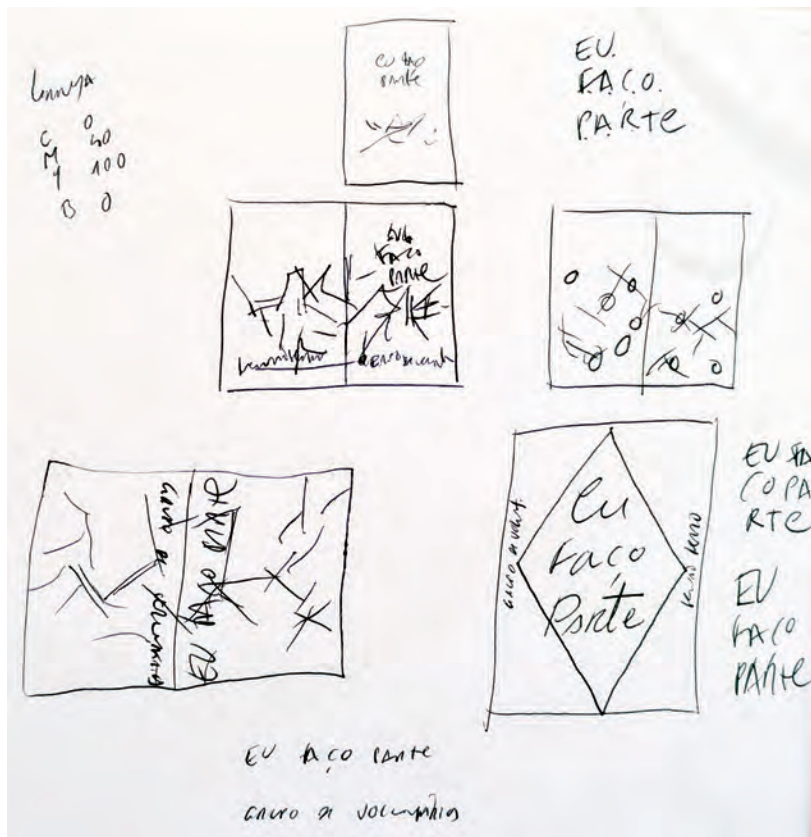
— cartões das instituições



cartões de apresentação das instituições da Rede
(frente e verso)

5.2.5.4. CARTAZ PARA CAMPANHA DE ANGARIAÇÃO DE VOLUNTÁRIOS





5.2.5.5. PANFLETOS DE DIVULGAÇÃO DOS RECURSOS COMUNITÁRIOS

— APOIO MONETÁRIO POR INVALIDEZ —

◇

Invalidez é toda a situação incapacitante, de causa não profissional, que determine incapacidade permanente para o trabalho.

GRAUS DE INVALIDEZ

Invalidez relativa:
Situação em que o beneficiário não possa obter da sua profissão mais de um terço da remuneração correspondente ao seu exercício normal e seja de presumir que não recupere, nos 3 anos seguintes, a capacidade de obter, da sua última profissão (abrangida pelo regime geral) mais de 50% da respectiva remuneração.

Invalidez absoluta:
Situação de incapacidade permanente e definitiva para toda e qualquer profissão ou trabalho em que o beneficiário não apresente capacidades de ganho remanescentes, nem se presume que venha a recuperar, até à idade legal de acesso à pensão de velhice (65 anos), a capacidade de obter quaisquer meios de subsistência.

PENSÃO DE INVALIDEZ

Quem tem direito:
Cidadãos a quem é atribuído certificado de invalidez relativa ou absoluta.

A que dá direito:
Atribuição de prestação mensal de acordo com carreira contributiva (3 anos civis na invalidez absoluta, 15 anos civis na relativa)

relativa: valor mínimo entre 256,79€ e 379,04€ e mais de 31 anos;
absoluta: valor mínimo é igual ao da pensão de invalidez relativa e de velhice correspondente a uma carreira contributiva de 40 anos.


Onde tratar:
— Serviços de atendimento da SS;
— Assistentes sociais do CPBESFF.

PENSÃO SOCIAL DE INVALIDEZ

Quem tem direito:
Cidadãos com atribuição de invalidez, pensionistas de invalidez ou sobrevivência com pensão de montante inferior ao da pensão social, rendimentos mensais ilíquidos iguais ou inferiores a 167,69 EUR caso se trate de pessoa isolada, ou a 251,53 EUR tratando-se de casal (idade superior a 18 anos).

A que dá direito:
O montante mensal da pensão social de invalidez é de 197,55 EUR, ao qual acresce o CES (17,54€ até aos 70 anos, depois 35,06€).

Onde tratar:
— Serviços de atendimento da SS;
— Assistentes sociais do CPBESFF.



◇

APOIO MONETÁRIO

DEFICIÊNCIA
DEPENDÊNCIA
INVALIDEZ

◇

Para mais informações contacte o Centro Paroquial de Bem Estar Social de Fernão Ferro (CPBESFF), a Unidade de Saúde Familiar de Fernão Ferro (USFFF) ou a Segurança Social (SS)



— APOIO MONETÁRIO POR DEPENDÊNCIA —

SUBSÍDIO POR ASSISTÊNCIA DE 3ª PESSOA

Quem tem direito:
Crianças ou adultos com deficiência e necessidade de acompanhamento de uma 3ª pessoa.
Condições: assistência de mais de 6h/dia, não exercer atividade profissional e viver a cargo do beneficiário.

A que dá direito:
Ao montante mensal fixo de 88,37€.

Onde tratar:
— Serviços de atendimento da SS;
— Assistentes sociais do CPBESFF

COMPLEMENTO POR DEPENDÊNCIA

Quem tem direito:
Cidadão em situação de dependência, i.e. precisa de ajuda para satisfazer as suas AVD. Abrange pensionistas de invalidez, velhice e sobrevivência e pessoas com incapacidade de locomoção (paralisia, Doença de Machado, Sida, Esclerose múltipla, doenças oncológicas, ELA, Parkinson ou Alzheimer).

A que dá direito:
De acordo com grau de dependência, sendo no 1.º grau 98,77€ e no 2.º grau 177,79€.

Onde tratar:
— Serviços de atendimento da SS;
— Assistentes sociais do CPBESFF.

— APOIO MONETÁRIO POR DEFICIÊNCIA —

BONIFICAÇÃO DO ABONO DE FAMÍLIA PARA CRIANÇAS E JOVENS COM DEFICIÊNCIA

Quem tem direito:
Família de criança ou jovem com idade inferior a 24 anos que necessite de apoio pedagógico ou terapêutico por motivo de perda ou anomalia congénita ou adquirida, de estrutura ou função psicológica, intelectual, fisiológica ou anatómica.

A que dá direito:
Acréscimo ao abono de família atribuído:

| Grupos etários | Bonificação por deficiência | Bonificação por deficiência (famílias monoparentais) |
|----------------|-----------------------------|--|
| Até 14 anos | 59,48 € | 71,38 € |
| 14 – 18 anos | 86,62 € | 103,94 € |
| 18 – 24 anos | 115,96 € | 139,15 € |

Onde tratar:
Marcar entrevista com Assistente Social do CPBESFF (Dra. Paula) — Contacto: 212121165
Mais informações em:
<http://www4.seg-social.pt/bonificacao-do-abono-de-familia-para-criancas-e-jovens-com-deficiencia>

SUBSÍDIO POR FREQUÊNCIA DE ESTABELECIMENTO DE EDUCAÇÃO ESPECIAL

Quem tem direito:
Famílias com crianças/jovens até 24 anos com deficiência que frequentem estabelecimentos de ensino de educação especial ou com necessidade de apoio educativo específico fora do estabelecimento.

A que dá direito:
O montante varia de acordo com:
— a mensalidade do estabelecimento;
— o rendimento e número de pessoas do agregado familiar;
— as despesas com a habitação.

Onde tratar:
— Assistentes sociais do CPBESFF.

SUBSÍDIO MENSAL VITALÍCIO

Quem tem direito:
Portadores de deficiência física, orgânica, sensorial, motora ou mental, impossibilitados de assegurar a subsistência dos seus descendentes pelo exercício de atividade profissional.

A que dá direito:
O montante corresponde ao valor fixo 176,76 EUR. A este acresce o Complemento Extraordinário de Solidariedade (CES), que varia de acordo com a idade:

| Grupos etários | Montante do CES |
|-----------------------------|-----------------|
| menos de 70 anos | 17,54 € |
| igual ou superior a 70 anos | 35,06 € |

Onde tratar:
— Serviços de atendimento da SS;
— Assistentes sociais do CPBESFF.

SUBSÍDIO PARA ASSISTÊNCIA A FILHO COM DEFICIÊNCIA OU DOENÇA CRÓNICA

Quem tem direito:
Pai ou mãe que prestem assistência a um filho com deficiência ou doença crónica, se o outro progenitor não trabalhar, não pedir o mesmo subsídio e/ou estiver impossibilitado de prestar assistência.

A que dá direito:
Montante mensal calculado em função da remuneração registada nos meses que antecedem o início do impedimento para o trabalho.
Limite máximo: 838,44€. **Limite mínimo:** O valor diário não pode ser inferior a 11,18€.

Onde tratar:
— Serviços de atendimento da SS;
— Assistentes sociais do CPBESFF.

organização-tipo de todos os panfletos
(frente e verso)



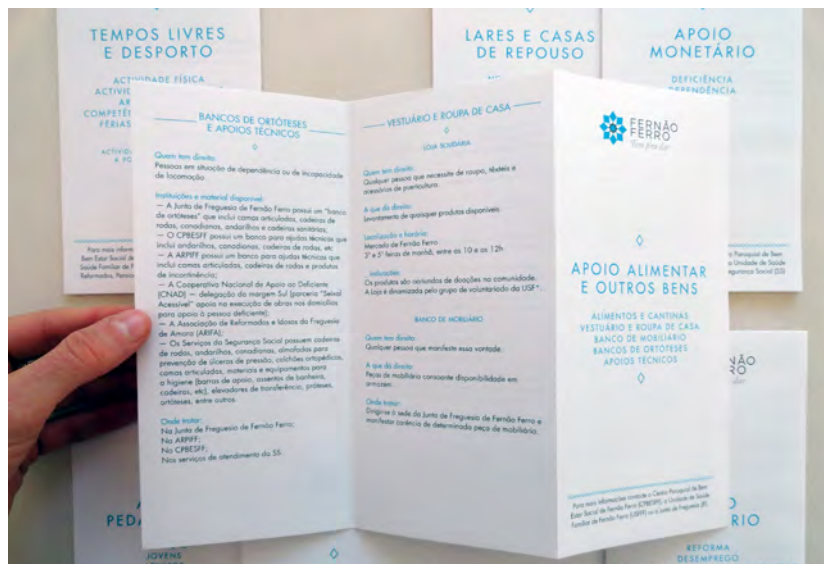
8 panfletos com informação relativa a:

- Apoio alimentar e outros bens
- Apoio domiciliário
- Apoio jurídico e consultadoria
- Apoio monetário (2 panfletos)
- Apoio pedagógico
- Lares e casas de repouso
- Tempos livres e desporto

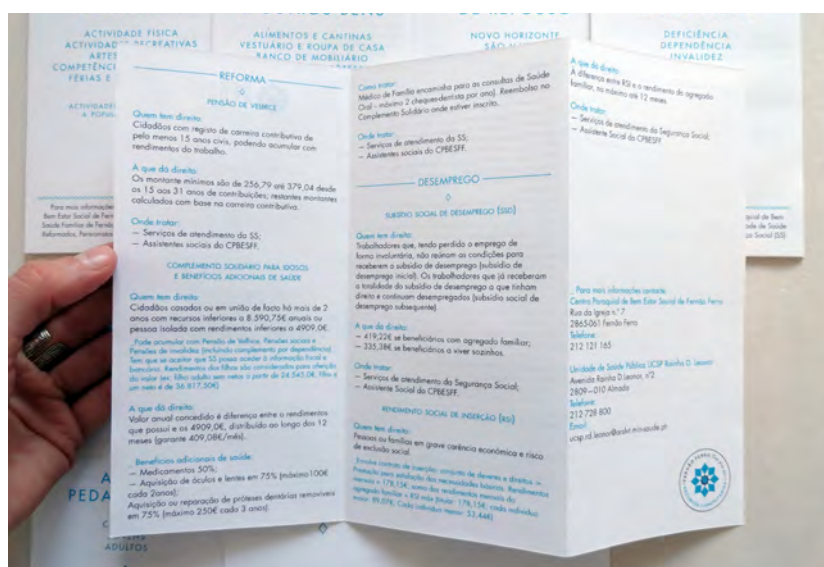
(desdobráveis frente e verso, formato A4)



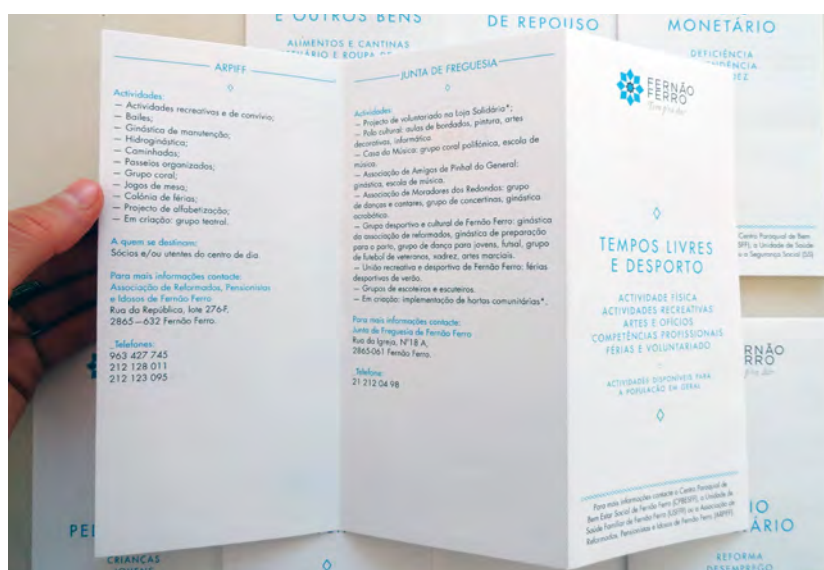
108



Panfleto sobre apoio alimentar e outros bens

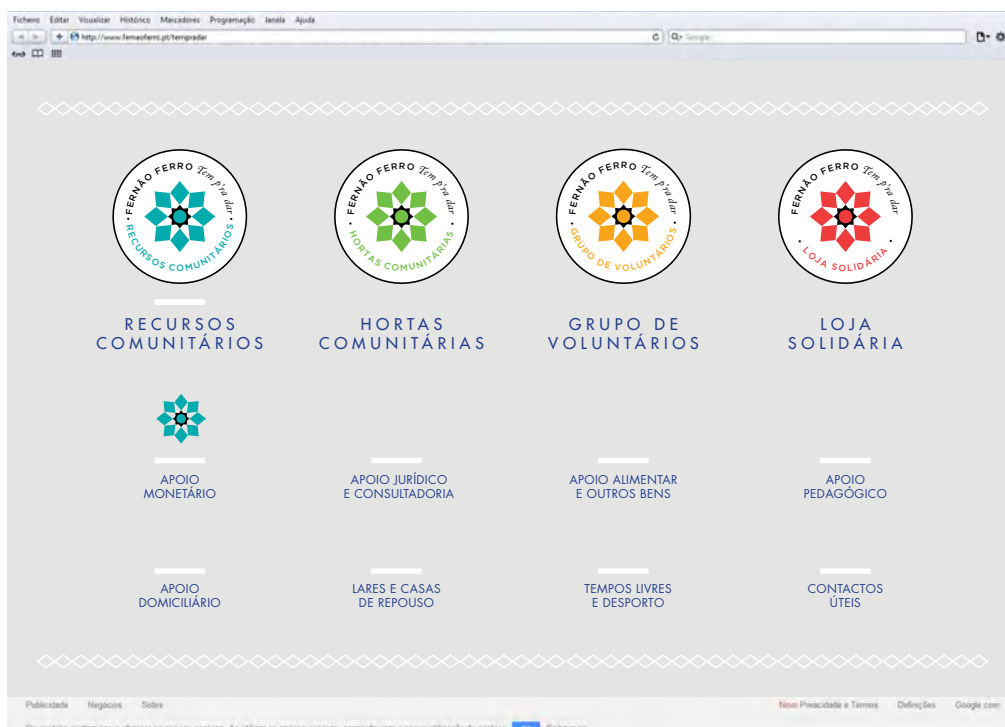


Panfleto sobre apoio monetário



Panfleto sobre tempos livres e desporto

5.2.5.6. WEBSITE



Ficheiro Editar Visualizar Histórico Marcadores Programação Janela Ajuda

http://www.fernaoferro.pt/temgrader

Q Google



APOIO MONETÁRIO



- DEFICIÊNCIA
- DEPENDÊNCIA
- DESEMPREGO
- INVALIDEZ
- ISENÇÃO DE TAXAS MODERADORAS
- MEDICAMENTOS E PEQUENAS DESPESAS
- REFORMA

APOIO MONETÁRIO POR DEFICIÊNCIA

QUEM TEM DIREITO

Crianças ou adultos com deficiência e necessidade de acompanhamento de uma 3ª pessoa.
Condições: assistência de mais de 6h/dia, não exercer atividade profissional e viver a cargo do beneficiário.

QUEM TEM DIREITO

Ao montante mensal fixo de 88,37€

ONDE TRATAR

Serviços de atendimento da SS, assistentes sociais do CPBESFF

Publicidade Negócios Sobre





Os cookies ajudam-nos a oferecer os nossos serviços. Ao utilizar os nossos serviços, concorda com a nossa utilização de cookies. [OK](#) [Saiba mais](#)

[Nova Privacidade e Termos](#) [Definições](#) [Google.com](#)

Ficheiro Editar Visualizar Histórico Marcadores Programação Janela Ajuda

http://www.fernaoferro.pt/temgrader

Q Google







RECURSOS COMUNITÁRIOS

HORTAS COMUNITÁRIAS

GRUPO DE VOLUNTÁRIOS

LOJA SOLIDÁRIA



ACTIVIDADES

INSCREVA-SEI

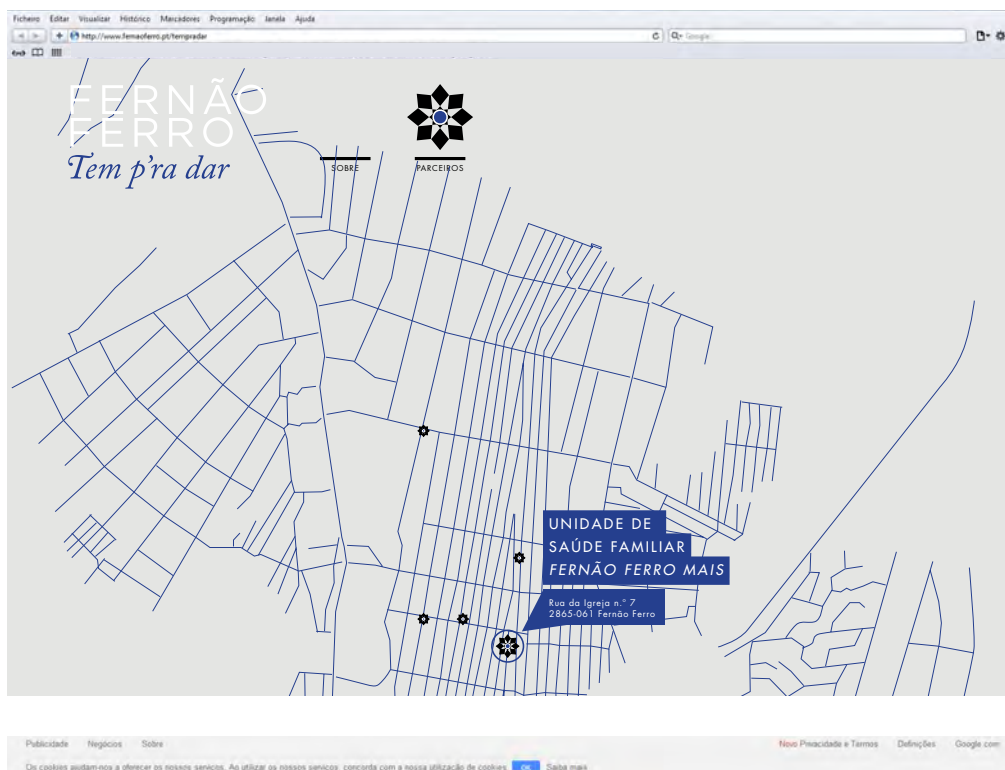
PORQUÊ INSCREVER-ME?

CONTACTOS ÚTEIS

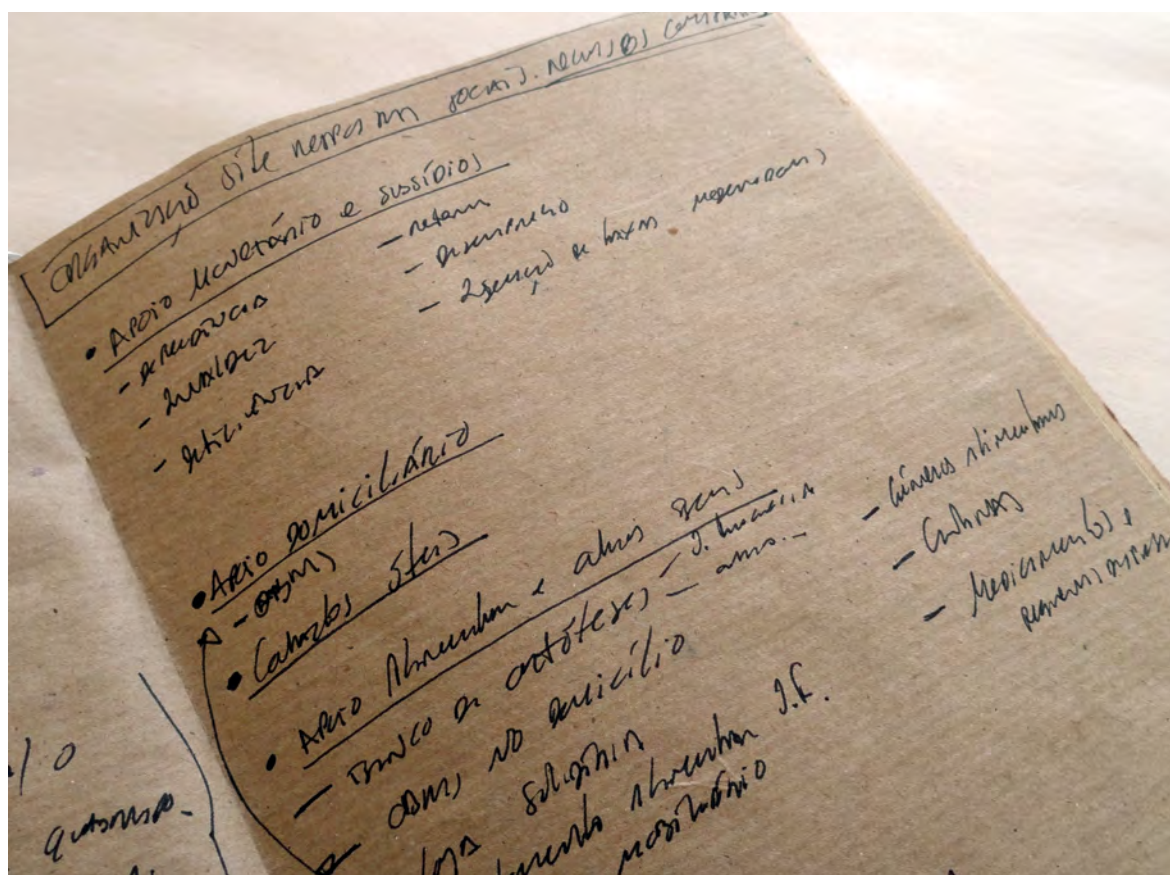
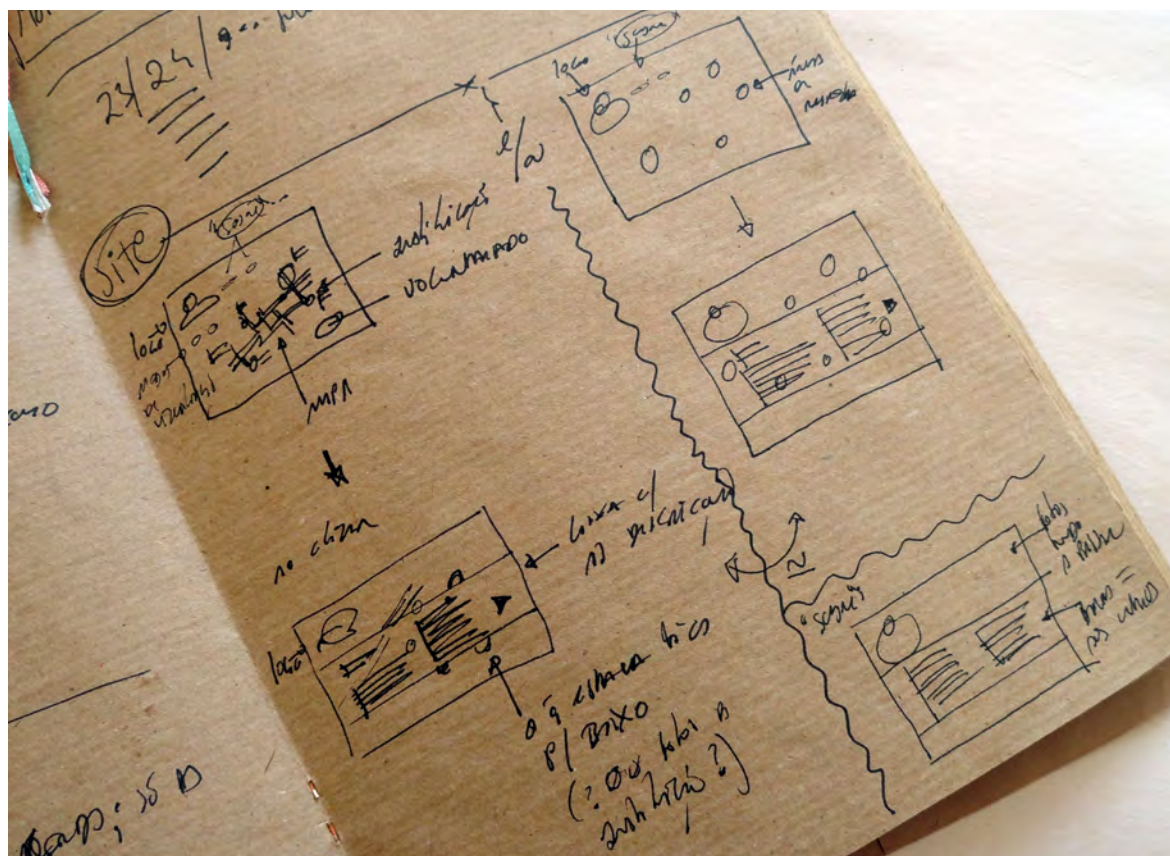
Publicidade Negócios Sobre

Os cookies ajudam-nos a oferecer os nossos serviços. Ao utilizar os nossos serviços, concorda com a nossa utilização de cookies. [OK](#) [Saiba mais](#)

[Nova Privacidade e Termos](#) [Definições](#) [Google.com](#)



Páginas do *Website* do Projecto (programado em .html) para ficar alojado no *site* da Junta de Freguesia de Fernão Ferro



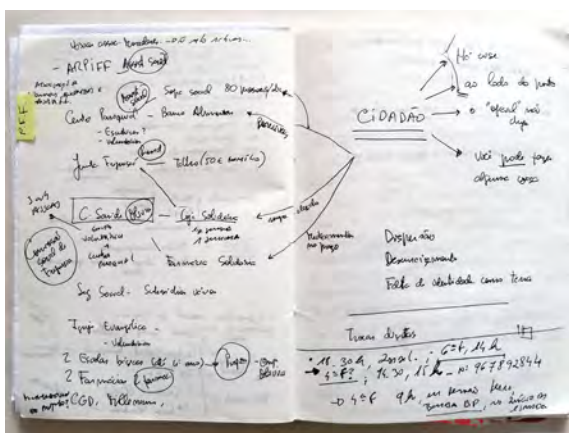
Feminas Femo

- + - 17.000 habitantes
- Classe media - baixa
- ++ Refugiados urbanos - rural
- ++ Emigrantes retornados
- ++ Const. civil
- ++ Empregados domesticos
- +- 600 m² / familia
- Temas agricolas sustentaveis

Imigrantes / Proprietarios
Brasil / Camargos
Bases eleitas / Condes
Muitos desempregados / Golistas (avon) colhos
Muitos idosos que tem que trabalhar filhas

CRISE !!

Conexões de Imprensa
Câmara do Social
Seminário Social
Unid. junta (Carlos...)
Centro Social Brasileiro - Paulo Roberto
AR PIFF
C. Saúde (Olivia)
Grupo Identico → João Solórzano

[illegible]

5.2.6. IMPLEMENTAÇÃO E CONTINUIDADE

Em virtude das eleições autárquicas, em Setembro de 2013, a fase de implementação sofreu um atraso significativo. Tendo este projecto sido integrado no âmbito de acção da CFS, cujo presidente acumula o cargo de presidente da Junta de Freguesia, as referidas eleições implicaram que a aprovação do material gráfico, que antecedia a divulgação do mesmo, só decorresse em Novembro, levando ao adiamento da aprovação, em Reunião Plenária de Comissão Social, para 2014. Visto que o projecto estava integrado na presente dissertação, também ela com prazo de entrega fixo, não foi possível contemplar no presente estudo a fase de implementação da Rede. No entanto, atendendo a que o novo presidente da JFFF era já assessor do anterior, substituindo-o por motivo de reforma do primeiro, o projecto era já do seu conhecimento e a sua continuidade não foi posta em causa.

Ainda que a implementação não tenha avançado nos moldes previstos, os panfletos para divulgar os recursos comunitários estão já em circulação nas instituições, desde Outubro. A plataforma *online*, que ficaria integrada no *site* da JFFF, foi um projecto complexo não apenas do ponto de vista da recolha, organização e sistematização de conteúdos, mas também da programação informática. A inclusão de todos os dados referentes aos recursos comunitários na plataforma era um processo moroso que não pudemos concluir. A *página* da Junta iria sofrer alterações — independentes da nossa intervenção ou projecto — pelo que era igualmente necessário reavaliar a distribuição de informação entre *site* e plataforma da Rede.

Ficou, então, por implementar o projecto na maioria das suas vertentes. Será, pois, necessário: (i) acompanhar a primeira fase de implementação e, em conjunto com as entidades e profissionais da Rede, afinar o Projecto; (ii) fomentar a divulgação das actividades em desenvolvimento ou concluídas, dando conta do *como foi*; (iii) avaliar a mobilização tanto dos profissionais como da população em geral; (iv) concluir da eficiência das plataformas de comunicação, bem como dos respectivos níveis de acessibilidade; (v) elencar as dificuldades que se verificam no acesso à informação.

Como podemos concluir pela Rede *Intraveles*, estudada enquanto referência (ver Ponto 5.1.3. *Ensinamentos de Outras Redes Sociais*), é importante a existência de um *líder*, ou seja, alguém que dinamize e continue o projecto. Na proposta que desenvolvemos, e da qual sou coordenadora, os dois médicos voluntários de saúde pública com quase 3 décadas de envolvimento e animação comunitária acompanharam este processo desde os seus estádios iniciais, pelo que seriam os potenciais mentores da proposta, aquando da sua implementação integral.

CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

Várias considerações emergem do cruzamento entre o estudo do corpo teórico de design referente a uma agenda social para a disciplina, o projecto que desenvolvemos com as suas idiossincrasias contextuais e a análise da Rede Social concelhia. O estudo, exploração e prática que apresentamos nesta dissertação constituíram uma experiência enriquecedora, desafiante, que fez apelo a várias competências, muitas delas fora do tradicional âmbito de trabalho de design.

Pela análise da massa crítica do design, concluímos que a disciplina pode contribuir para solucionar problemas sociais de uma forma activa e responsável. A sistematização de uma prática orientada para a sustentabilidade é ainda recente⁽¹⁾, mas apresenta já um *corpus* que permite designá-la enquanto «ideia contemporânea de design» (Manzini, 2012), que promove metodologias colaborativas (Manzini, Piloni, IDEO, Penin, Vasconcelos) e intenta ir além da criação de produtos, visando a optimização de serviços.

O designer pode *facilitar* e *potenciar* processos ou ideias inovadoras que estejam a acontecer numa dada comunidade, estabelecendo contacto entre essa comunidade e organizações com maior impacto social⁽²⁾. Estas entidades — p.e. fundações ou empresas —, gozando de mais recursos, têm a capacidade de auxiliar pequenos projectos locais, tornando-os mais profícuos do ponto de vista da sustentabilidade económica e social. O designer tem ainda as competências para, utilizando os recursos da inovação tecnológica, difundir «formas de vida e de produção sustentáveis» (Manzini, 2010:9).

O projecto de design orientado para o desenvolvimento social difere de uma *intervenção* pontual pela *continuidade da acção*, pelos *métodos utilizados* (Kimbell, 2012;

(1) No blog *Design Observer* está a ser construída desde 2011, sob a tutela de William Drentell, uma listagem da bibliografia referente às conexões entre design e o sector social. Com excepção das obras de Papanek e de Donald Campbell (esta última mais ligada à inovação social e não especificamente ao design) todas as obras referenciadas são posteriores a 1998.

(2) Sobre esta ligação estabelecida entre pequenas comunidades e organizações com maior impacto social, ver MULLIGAN, G. et al. (2006): *Social Silicon Valleys – a manifesto for social innovation*. London, *The Young Foundation*.

Margonin & Margolin, 2002; IDEO, 2008; Vasconcelos, 2011) e pelas *intenções e motivações* (Margolin, 2002; Fuad-Luke, 2009a, Kercher, 2012). Projectos de desenvolvimento social envolvem parcerias, multidisciplinaridade e, frequentemente, formas inovadoras de estruturar recursos e saberes. Esta «ideia contemporânea de design» (*op.cit.*) constitui-se ainda enquanto investigação experimental, em consolidação, assentando na criação de protótipos que permitam fortalecer laços interpessoais. Para que esse fortalecimento aconteça, o designer contribui ainda criando plataformas que se constituam enquanto *zonas de contacto*, i.e., ao designer cabe construir as *interfaces* necessárias.

«Designers will then set the stage, the arena, the conditions for interactions/experiences to happen (...)» (Penin, 2012: 3).

No que se refere à *praxis*, têm sido desenvolvidos modelos de investigação e metodologias para facilitar o trabalho de design comprometido com as comunidades e questões sociais. Na presente dissertação foi útil, entre outros, o Modelo proposto por Victor e Sylvia Margolin - um *Modelo Social da prática de design* -, cuja abordagem se assemelha à seguida na área da acção social, na qual o processo de trabalho inclui as fases complexas *envolvimento, avaliação e análise, planeamento, implementação, avaliação* e, finalmente, *conclusão* (do processo de intervenção). Também o «design social» (Margolin & Margolin, 2002: 29) deveria envolver equipas multidisciplinares e estabelecer uma agenda de investigação que incluísse: (i) aferir a percepção da actividade dos designers pelas instituições públicas; (ii) avaliar o potencial do design na melhoria da vida de populações carenciadas; (iii) averiguar a forma como produtos e serviços são recebidos pela população.

Em projectos de design para o desenvolvimento social o enfoque no *lugar* é fulcral. Por um lado, a ênfase no lugar considera sistemas de *pequena escala*, ou seja, *sistemas de proximidade* que permitam conhecer proximamente os problemas do contexto e as possibilidades de actuação. Por outro, o *lugar* é um enquadramento de práticas e de problemáticas, no qual ocorrem interacções específicas que é igualmente preciso identificar para que possa definir-se uma correcta intervenção. O design para o desenvolvimento social deve promover zonas de contacto onde possa acontecer a partilha de histórias entre indivíduos, o que constitui um modo de construção da *identidade individual e colectiva*. Essa partilha tem potencial transformativo e permite a reconfiguração da relação do indivíduo com o lugar — relação tanto mais próxima quanto mais próximas e participadas as narrativas forem —, bem como a relação do lugar com o *global*. Nesse movimento sistémico de *download* e *upload* (Julier, 2011: 7) entre o local e o global, o design é importante, considerando que propicia a inclusão recíproca das características de um no outro.

«[...] place functions as a bridge between the local and the global, allowing us to comprehend the ways that global processes, such as climate change, affect local places in particular ways» (Somerville *et al.*, 2009: 6).

Outro item determinante é a existência de redes de contacto directo que suportem as mutações no tecido social, que propiciem a existência das *zonas de contacto* referidas e que impulsionem o desenvolvimento. Os novos *media* e as ferramentas interactivas de participação podem ser utilizados para fomentar o envolvimento dos cidadãos, bem como um acesso facilitado aos serviços e uma mobilização *à distância*. Ainda assim, estas redes digitais não substituem as presenciais, pelo que devemos considerar aqueles que não se enquadram na lógica do acesso digital e que continuam a necessitar de inclusão por via do envolvimento *presencial*. A convergência do *peçoal* e do *digital* pode ser uma forma de incluir agentes diversos. Para tal, novos meios, agentes, competências e modos de interacção terão que ser considerados, para acompanhar, integrar e comunicar na «nova morfologia social das nossas sociedades» (Ferreira, 2004: 1). Esta implica um «processo de ampliação dos limites do objecto de design» (Vezzoli, 2010:99) e uma dimensão exploratória que concilie a prática e a teoria.

« [...] os modelos contemporâneos de investigação em design [conduzem] à necessidade de processar a informação obtida por via da experimentação prática e da teoria académica de modo dinâmico e não linear, de forma a produzirem interessantes *feedbacks* dos resultados operacionais» (Almeida, 2012).

O projecto prático proposto teve em vista a criação de uma rede de acção e divulgação que suporte e agregue os projectos institucionais locais. Essa Rede constitui-se enquanto *zona de contacto* entre instituições e comunidade. Este projecto foi maturado com diversos actores integrados na freguesia de Fernão Ferro, que nos permitiram entrar na comunidade, acompanhar as suas dinâmicas e conhecer proximamente o contexto, as especificidades da população e as suas problemáticas. Foi-nos possibilitado o trabalho conjunto com a Rede Social concelhia, que possui um *know-how* e experiência enriquecedores do projecto. Assim, tal como preconizado por Margolin ou Papanek, o projecto em que trabalhámos contou com profissionais de diversas áreas — médicos, assistentes sociais, psicólogos, enfermeiros, animadores socioculturais e membros executivos da Rede Social. Criou-se uma equipa dinâmica e interessada, que contribuiu para o desenho da intervenção.

No entanto, este processo mostrou-se igualmente difícil. Foi necessário estabelecer contacto directo com múltiplos agentes, oriundos de diversas áreas profissionais e de diferentes patamares hierárquicos. Realizámos inúmeras apresentações e exposições, quer a coordenadores de instituições ou a presidentes de junta de freguesia, quer em auditório a grandes grupos⁽³⁾. O processo implicou trabalho de liderança, de coordenação, de relações públicas, de negociação, de persuasão; implicou saber ouvir e observar e, essencialmente, muita determinação e persistência. Este labor foi em vários momentos bastante exigente do ponto de vista pessoal e só possível por

(3) No caso da apresentação do projecto no CLASS, a plateia era composta por cerca de 150 pessoas. Note-se que o CLAS do Seixal é o 6.º maior do país, contando à data com 200 instituições parceiras.

ter sido levado a cabo *em colaboração*; foi um trabalho no qual nos tornámos elos na cadeia que ajudámos a consolidar.

Ainda que no presente caso tenhamos beneficiado de diversos apoios, verificamos igualmente que a actividade do designer é ainda superficialmente conhecida. Somos recorrentemente chamados a *adornar* espaços ou suportes, mais do que a organizar a informação ou a ser implicados num processo de divulgação de informação à comunidade. Verificámos que o design é visto enquanto disciplina encarregue de *adornar*, tarefa essa que é frequentemente delegada num qualquer funcionário com algum sentido estético mas sem competências *ad hoc*. *Legibilidade, organização* ou *eficácia* são muitas vezes conceitos que não se enquadram nesse trabalho.

O contexto de actuação levou-nos a estudar mais aprofundadamente o dispositivo público Rede Social. A necessidade de compreender o funcionamento deste dispositivo — conhecer os seus meios de comunicação e divulgação e aferir as mais-valias e fragilidades —, permitiram-nos chegar a algumas conclusões: não só é necessário apostar na divulgação da Rede Social enquanto *marca* e conjunto de respostas sociais, como também o é reestruturar a sua estratégia de comunicação e organização de conteúdos. A Rede carece de uma abordagem mais focada *no utilizador* — neste caso a comunidade — não só no que se refere à compreensão do dispositivo e acesso à informação, como igualmente no convite à participação dos cidadãos na actividade da Rede. Estes aspectos menos trabalhados não só são referenciados no Relatório de Avaliação da Rede Social recentemente publicado⁽⁴⁾, como são notórios ao analisar, p.e., a plataforma *online Seixal Rede Social*.

«No quadro dos desafios contemporâneos [...] *recomenda-se que* [...] sejam tidos em conta os aspectos seguintes: [...] Focalização das intervenções da Rede nos destinatários finais, ou seja, nas populações (*client oriented*). Este aspecto é decisivo para uma viragem no quadro nuclear de ação da Rede Social, no sentido de reposicionar o papel central que os destinatários assumem no serviço público prestado, p.e., as redes sociais» (Instituto dos Estudos Sociais e Económicos, 2012: 194-195).

A par desse «reforço da sua visibilidade» (*idem*: 192), devem ser promovidos «mecanismos de participação das populações nas actividades das redes, transferindo para estas um papel central nas opções de configuração das intervenções capacitando-as para um maior envolvimento nos processos de planeamento» (*idem*: 194). Como pudemos concluir pelo estudo da actividade do Centro Comunitário da Paróquia de Carcavelos, a inclusão de indivíduos exteriores à instituição pode contribuir para uma acção mais abrangente. Os voluntários podem auxiliar na execução de tarefas dentro da organização e, principalmente, representam um elo entre esta e a comu-

(4) *Relatório de Avaliação do Projecto "Rede em Prática"*, Instituto dos Estudos Sociais e Económicos, Setembro de 2012.

nidade. Local e indivíduo passam a ser partes integrantes e não meros beneficiários dos serviços concelhios. Esta comunhão de entidades e comunidade só é possível se forem estabelecidas plataformas de comunicação entre ambas.

Em suma, esta investigação permitiu concluir que é necessário reconfigurar o sistema Rede Social, não só no que se refere à forma como é divulgado, como igualmente à organização dos conteúdos, à apresentação dos mesmos e ao enfoque no utilizador. O projecto que desenvolvemos não só surgiu do reconhecimento dessa necessidade por parte das organizações de Fernão Ferro, como se deparou com esse mesmo imperativo durante o estudo da Rede Social. A informação passada ao público carece de tratamento conveniente no âmbito do design, actividade que não é conhecida no sector social nem considerada imprescindível, situação que se torna imperioso alterar.

Retomando o propósito da nossa investigação, clarificamos que o design pode desempenhar um importante motor na coesão e desenvolvimento sociais na medida em que estrutura as *zonas de contacto* em que acontece a interacção entre o *indivíduo* e a *instituição*, considerando as idiosincrasias do *local* em que essa interacção acontece. É ao design que compete a tradução da complexidade em algo familiar e que, em última instância, cabe impulsionar à acção.

É necessário que os dispositivos públicos de acção social reconheçam o design enquanto aliado do seu trabalho e que tomem consciência da relevância da comunicação e do envolvimento comunitário. No seguimento desse reconhecimento, será preciso que as entidades apostem na consolidação de estratégias de envolvimento cívico, pois este acrescenta agentes e competências ao trabalho das instituições. No presente estudo verificámos igualmente que é preciso dar visibilidade aos projectos de design desenvolvidos em parceria com o sector social que se encontra no terreno, com vista à sensibilização deste face à pertinência dessa parceria.

Conciliar simultaneamente uma investigação teórica em âmbito de dissertação de mestrado e um projecto prático em estruturação revelou-se um processo difícil. No que se refere ao projecto, a proposta que apresentámos e o trabalho que a antecedeu foram ambiciosos e só possíveis de levar avante pela sólida parceria e mobilização dos actores parceiros. Este aspecto, se por um lado constituiu a força motriz da intervenção, representa igualmente uma fragilidade, dado que implica a mobilização de diversos indivíduos e a sua contribuição como condição de continuidade.

As eleições autárquicas, ocorridas no momento antecedente à apresentação do material gráfico e implementação do projecto, constituíram também uma limitação. A mudança de Presidente de Junta, igualmente Presidente de Comissão Social de Freguesia — logo um importante agente na Rede em desenvolvimento —, atrasou as fases de implementação previstas, não permitindo documentar a fase inicial do projecto na presente dissertação.

Deduzimos deste trabalho que é imperioso, num projecto desta índole, envolver activamente os seus membros desde os estádios iniciais do processo, pois é esse comprometimento que mantém a coesão e continuidade da intervenção *a posteriori*.

É importante ir incrementando actividades para que o projecto possa surgir progressivamente em pequenas manifestações *visíveis* que permitam aos implicados perceber o devir do processo.

Levar a cabo o projecto apresentado mostrou-se exigente, aspecto que poderia ter sido atenuado pela partilha da iniciativa com um colega da área, com quem pudesse ter dividido tanto o trabalho como a responsabilidade que a coordenação de um projecto deste teor implicaram.

A existência de parcerias que permitam *a entrada* do designer no contexto é decisiva, ou seja, é imperioso estabelecer ligação a membros de instituições ou indivíduos que tenham já a confiança e simpatia da população. Esta parceria pode ser conseguida através de apoios institucionais, de estágios, de colaborações pontuais ou da inclusão do designer numa equipa de trabalho a mãos com uma problemática específica — o caso ocorrido no projecto aqui apresentado. Estabelecer laços de trabalho com actores locais possibilita também uma dinâmica de saberes que determinam que o projecto de design seja enriquecido, mais informado e colaborativo. No presente caso, foi indispensável o apoio das várias entidades. A consolidação desse apoio e a partilha de responsabilidades são igualmente importantes para que o projecto não se desvaneça por razões de mudança de coordenador de uma determinada entidade, ou mesmo pelo afastamento do mentor da iniciativa.

De um ponto de vista mais abrangente, projectos e iniciativas em parceria com o sector de acção social permitem ainda o reconhecimento da nossa actividade em campos onde ele pode não existir. Ao mostrar o que consegue o designer fazer ao nível do contributo para o trabalho de acção e envolvimento social, este tipo de projectos de desenvolvimento geram modelos que permitem que a actividade não seja vista como acessória, mas propicie a existência de novos lugares *reconhecidos* de actuação para o designer.

O contacto com instituições ou profissionais externos ao contexto de imersão, mas relacionados com o tema do trabalho — como por exemplo fundações ou organizações para o desenvolvimento social — é também salutar. Estas entidades, por terem experiência nestas acções, são relevantes conselheiras e apoiantes, até do ponto de vista do financiamento, contribuindo com uma visão *exterior* em momentos em que o nosso envolvimento no contexto pode não permitir uma análise objectiva do mesmo.

No que se refere a possibilidades de investigação futuras, ainda no âmbito da Rede que desenvolvemos para Fernão Ferro, a respectiva implementação constituirá um importante momento de *feedback* e de análise dos resultados. Permitirá decerto

estudos ao nível da interacção do utilizador com a Rede, ao nível da dinâmica interinstitucional e ao nível da relação *local — indivíduo — instituição*.

Para além do nosso projecto, configuram-se várias hipóteses de estudo:

- (i) Analisar aprofundadamente os meios, estratégias e dispositivos de comunicação utilizados pelo sector público de acção social;
- (ii) Verificar que vantagens uma estratégia e projecto de comunicação de qualidade proporcionam a este tipo de serviços;
- (iii) Aferir em que consideração é tido o contributo do design (e do designer) de comunicação pelos serviços sociais públicos;
- (iv) Implementar projectos em parceria com este tipo de entidades. Não conhecendo a disciplina e/ou o seu potencial, este sector não contrata, habitualmente, serviços de design. No entanto, a clarificação do real propósito do design fará com que o contributo da disciplina passe a ser considerado imprescindível.



«Governments, foundations, business, NGOs and universities all have distinct roles to play in encouraging innovation. But a more systematic approach to generating and growing new ideas also requires new ways for them to work together, at least some of the time. Just as silicon provides a stable, and replicable, matrix which enables electronic components to work together efficiently, so do we need new models which enable social inventors, entrepreneurs and big organizations to work together effectively. There is a particular need for intermediary organizations that can link the ‘bees’ and the ‘trees’ – the social entrepreneurs and inventors on the one hand and big governments, big business, big finance and big NGOs on the other» (Mulgan *et al*, 2006: 47).



BIBLIOGRAFIA

- ADUFF Cicloturismo (2009): *ADUFF- Associação para o Desenvolvimento Urbanístico e Promoção Social de Fernão Ferro*. [Versão electrónica]. Disponível em <http://aduffcicloturismo.blogspot.pt/>, consultado em 21/10/2013;
- Architecture For Humanity (2014): *Architecture For Humanity*. [Versão electrónica]. Disponível em <http://architectureforhumanity.org/>, consultado em 2/01/2014;
- Almeida, Victor (2012): *Programa Sistémico de Projecto 2 + Laboratório 2. Universidade de Lisboa – Faculdade de Belas Artes*. [Versão electrónica]. Disponível em <http://mestraddodcnmfbaul2013.files.wordpress.com/2013/03/programa-projecto2-laboratorio-22.pdf>, consultado em 17/06/2013;
- Appadurai, Arjun (2006 a): *Fear of Small Numbers*, Durham: Duke University Press;
- Appadurai, Arjun (2006 b): *Dimensões Culturais da Globalização*, Lisboa, Editorial Teorema;
- Appadurai, Arjun (2010): Responses to Ezio Manzini. *The Journal of Design Strategies_Change Design*, Vol.4 nº1, pp.12–13. [Versão electrónica]. Disponível em <https://web-space.utexas.edu/cherwitz/www/articles/darwin-journal.pdf>, consultado em 10/01/2013;
- Associação de Municípios da Região de Setúbal (2013): *Península de Setúbal: Posicionamento face ao Futuro e Projetos Estruturantes*.
- Bailey, Jocelyn (2012): Role of social design in public services, *The Guardian*. [Versão electrónica]. Disponível em <http://www.guardian.co.uk/public-leaders-network/2012/apr/18/social-design-public-services>, consultado em 2/11/2012;
- Bártolo, José M. (2008): *O que podem as ideias? Reflexão sobre os Personal Views*. [Versão electrónica]. Disponível em <http://www.artecapital.net/opinioes.php?ref=65>, consultado em 20/11/2013;
- BIERUT, Michael; Drenttel, William; Helfand, Jessica *et al.* (2003): *Design Observer*. [Versão electrónica]. Disponível em <http://designobserver.com/>, consultado em 12/12/2013;
- Borja, Jordi; Castells, Manuel (1997): *Local & Global. Management of Cities in the Information Age*. Londres, Earthscan;
- Brown, Tim (2008): What are the 10 big design challenges in the social sector? *Design Thinking* [Versão electrónica]. Disponível em <http://designthinking.ideo.com/?p=12#more-12>, consultado em 1/10/2013;
- Brown, Tim; WYATT, Jocelyn (2010): *Design Thinking for Social Innovation*, Stanford Social Innovation Review. [Versão electrónica]. Disponível em http://www.ssireview.org/articles/entry/design_thinking_for_social_innovation/, consultado em 15/12/2012;
- Brown, Tim (2009): *Change by design: how design thinking transforms organizations and inspires innovation*, New York, HarperCollins;
- Bruce Mau Design (2011): *Bruce Mau Design*. [Versão electrónica]. Disponível em <http://www.brucemaudeesign.com/>, consultado em 04/03/2013;
- Camara Municipal de Cascais (2013): *Camara Municipal de Cascais* [Versão electrónica]. Disponível em <http://www.cm-cascais.pt/>, consultado em 21/10/2013;

- Câmara Municipal do Seixal (1993): *Regulamento do Plano Director Municipal do Seixal*. [Versão electrónica]. Disponível em http://www.cm-seixal.pt/NR/rdonlyres/F4C1A688-4FCE-45C3-A842-319EB59CE896/398/PDM_regulamento.pdf, consultado em 04/05/2013
- Câmara Municipal do Seixal (2001): *Câmara Municipal do Seixal* [Versão electrónica]. Disponível em <http://www.cm-seixal.pt/cmseixal.site>, consultado em 21/04/2013;
- Câmara Municipal do Seixal (2003 a): *Seixal em Números*. [Versão electrónica]. Disponível em http://www.cm-seixal.pt/CMSEIXAL/URBANISMO/PDM/Navegacao_Secundaria/ESTATISTICAS/, consultado em 20/05/2013;
- Câmara Municipal do Seixal (2003 b): *Plano Director Municipal do Seixal*, 2003. [Versão electrónica]. Disponível em <http://www.cm-seixal.pt/NR/rdonlyres/0E597553-64A6-42A3-B579-AB3D2BE35046/6119/cap10.pdf>, consultado em 20/05/2013;
- Câmara Municipal do Seixal (2012 a): *Relatório Anual da Rede Social do Seixal - Ano 2011*. [Versão electrónica]. Disponível em <http://www.cm-seixal.pt/NR/rdonlyres/74634614-FFCA-4CAC-B565-C6517D304DA2/7752/Relat%C3%B3rioActividadeAnualRedeSocial2011.pdf>, consultado em 10/05/2013;
- Câmara Municipal do Seixal (2012 b): *Diagnóstico Social do Concelho do Seixal*. [Versão electrónica]. Disponível em http://www.cm-seixal.pt/NR/rdonlyres/FCB4BF48-89A9-4E60-AB09-CB79B9BC9444/8112/Diagnostico_Social_Seixal_2013.pdf, consultado em 02/04/2013
- Câmara Municipal do Seixal (2013 a): *Projecto de Regulamento da Rede de Hortas Urbanas do Município do Seixal*. [Versão electrónica]. Disponível em http://www.cm-seixal.pt/NR/rdonlyres/40D9A88A-A79E-47E1-AF38-36665F5812BA/8715/pro_reg_hortas.pdf, consultado em 22/10/2013;
- Câmara Municipal do Seixal (2013 b): *Seixal Rede Social* [Versão electrónica]. Disponível em <http://www.cm-seixal.pt/redesocial>, consultado em 18/10/2013;
- Castells, Manuel (2002): *A Era da Informação: Economia, Sociedade e Cultura. A Sociedade em Rede*, Lisboa, Fundação Calouste Gulbenkian;
- Castells, Manuel (2007): Communication, Power and Counter-power in the Network Society. *International Journal of Communication* 1, pp. 238-266 [Versão electrónica]. Disponível em <http://ijoc.org/index.php/ijoc/article/view/46/35>, consultado em 1/11/2013;
- Centro Comunitário da Paróquia de Carcavelos (n.d.): *Centro Comunitário da Paróquia de Carcavelos* [Versão electrónica]. Disponível em <http://www.centrocomunitario.net/>, consultado em 28/09/2013;
- Centro Paroquial de Bem Estar Social da Arrentela e Fernão Ferro (1985): *Fotografia & Radiografia – Fernão Ferro 1985*;
- Centro Paroquial de Bem Estar Social de Fernão Ferro (2013): *Plano de Acção – Ano 2013*.
- Caulier-grice, J., Mulgan, G., & Murrai, R. (2010): *The Open Book of Social Innovation. The Young Foundation*. [Versão electrónica]. Disponível em http://www.addmecop.eu/home/european/library/literature/Social_Innovator_020310.pdf, consultado em 17/06/2013;

- Colantonio, A.; Dixon, T. (2009): Measuring Socially Sustainable Urban Regeneration in Europe, *The Oxford Institute for Sustainable Development*. [Versão electrónica]. Disponível em http://oisd.brookes.ac.uk/sustainable_communities/resources/Social_Sustainability_and_Urban_Regeneration_report.pdf, consultado em 13/01/2014;
- Conselho Nacional para a Promoção do Voluntariado (n.d.): *Conselho Nacional para a Promoção do Voluntariado*. [Versão electrónica]. Disponível em <http://www.voluntariado.pt/>, consultado em 10/11/2013;
- Design That Matters (n.d.): *Design That Matters*. [Versão electrónica]. Disponível em <http://www.designthatmatters.org/>, consultado em 29/12/2013;
- Presidência do Conselho de Ministros (1997): Resolução do Conselho de Ministros, n.º 197/97, in *Diário da República — I Série B, 18-11-1997*. [Versão electrónica]. Disponível em <http://www.dre.pt/pdfgratis/1997/11/267B00.pdf>, consultado em 10-06-2013;
- Drake, Courtney; Cerminaro, Deirdre; Drenttel, W. (2011): Design and the Social Sector: An Annotated Bibliography. *Design Observer*. [Versão electrónica]. Disponível em <http://changeobserver.designobserver.com/feature/design-and-the-social-sector-an-annotated-bibliography/30158/>, consultado em 22/11/2012;
- Eames, Charles (1972): Q&A Charles Eames on What is Design, House Industries' *Typography Journal* (excerto). [Versão electrónica]. Disponível em <http://www.brainpickings.org/index.php/2011/10/03/charles-eames-on-design-1972/>, consultado em 05/11/2013;
- Entreajuda (n.d.): *Bolsa do Voluntariado*. [Versão electrónica]. Disponível em <http://www.bolsadovoluntariado.pt/>, consultado em 11/11/2013;
- Entreajuda (n.d.): *Entreajuda*. [Versão electrónica]. Disponível em <http://www.entreajuda.pt/>, consultado em 11/11/2013;
- Ericson, Magnus; Mazé, Ramia (2011): *DESIGN ACT: Socially and politically engaged design today – critical roles and emerging tactics*, Berlin, Sternberg Press;
- Fallman, D. (2008) The Interaction Design Research Triangle of Design Practice, Design Studies, and Design Exploration. *Design Issues*, Vol. 24 nº 3, pp. 4–18. [Versão electrónica]. Disponível em <http://www.mitpressjournals.org/doi/pdf/10.1162/desi.2008.24.3.4>, consultado em 05/04/2013;
- Faria, Maria Inácia (2009): “*Processos de Urbanização e Qualidade de Vida da População: O caso de Fernão Ferro*” – Estudo realizado no âmbito do Mestrado em Ciência Política e Relações Internacionais, Faculdade de Ciências Sociais e Humanas da Universidade Nova de Lisboa.
- Ferreira, Fernando Ilídio (2004): Uma análise crítica das políticas de parceria: A metáfora da rede. *Actas dos ateliers do Vº Congresso Português de Sociologia, Sociedades Contemporâneas: Reflexividade e Acção*, pp.25-30. [Versão electrónica]. Disponível em http://www.aps.pt/cms/docs_prv/docs/DPR4616dc46a60d3_1.pdf, consultado em 2/09/2013;
- Frascara, Jorge (2001): *People-centered design: Complexities and uncertainties*, in *Design and Social Sciences: Making Connections*, London, Tayler & Francis;
- Fuad-Luke, Alastair (2009 a): *Design Activism – beautiful strangeness for a sustainable world*. London, Earthscan;

- Fuad-Luke, Alastair (2009 b): *Fuad-Luke – Co-design Services for Sustainability Transition*. [Versão electrónica]. Disponível em <http://www.fuad-luke.com/>, consultado em 18/11/2013;
- Fundação Francisco Manuel dos Santos (n.d.): *Pordata – Base de Dados Portugal Contemporâneo*. [Versão electrónica]. Disponível em <http://www.pordata.pt/>, consultado em 06/05/2013;
- Garland, Ken *et al.* (1964): *first things first – A manifesto*. [Versão electrónica]. *Design is History*. Disponível em <http://www.designishistory.com/1960/first-things-first/>, consultado em 20/01/2014;
- GRAAL (1999): “*Caderno de Medidas e Recomendações Para a Conciliação Entre a Vida Profissional e a Vida Familiar*”, *projecto Para Uma Sociedade Activa*. [Versão electrónica]. *Banco de Tempo*. Disponível em http://www.bancodetempo.net/index.php?option=com_content&view=article&id=52&Itemid=58, consultado em 1/10/2013;
- GRAAL (2011): Graal. [Versão electrónica]. Disponível em <http://www.graal.org.pt/projecto.php?id=2>, consultado em 22/11/2013;
- Gruenewald, David (2003): Foundations of place: a multidisciplinary framework for place-conscious education. *American Educational Research Journal*, Vol. 40, nº 3, pp. 619-654;
- Helen Hamlyn Centre For Design (2011): What is www.designingwithpeople.org/? [Versão electrónica]. *Designing With People*. Disponível em <http://designingwithpeople.rca.ac.uk/>, consultado em 1/10/2013;
- Helfand, Jessica; Drenttel, William (2009): *Winterhouse*. [Versão electrónica]. Disponível em <http://yeah.winterhouse.com/>, consultado em 6/11/2013;
- Heller, Steven; Vienne, Véronique (2003): *Citizen Designer: Perspectives on design responsibility*, New York, Allworth Press;
- Hogan, Paul (n.d.): *Design for All Europe*. [Versão electrónica]. Disponível em <http://www.designforalleurope.org/>, consultado em 3/05/2013;
- IDEO (2011): *Design Thinking for Educators Toolkit*. [Versão electrónica]. Disponível em <http://www.ideo.com/work/toolkit-for-educators>, consultado em 21/11/2012;
- IDEO (2014): *IDEO*. Disponível em <http://www.ideo.com/>, consultado em 10/10/2012;
- IDEO; Rockefeller Foundation (2008): *Design for Social Impact: How-to Guide*. [Versão electrónica]. Disponível em <http://www.ideo.com/work/design-for-social-impact-workbook-and-toolkit/>, consultado em 18/01/2013;
- Infopédia (2013): *Infopédia*. Porto: Porto Editora. [Versão electrónica]. Disponível em <http://www.infopedia.pt/lingua-portuguesa-aa>, consultado em 06/12/2013;
- INDEX – Design to Improve Life (n.d.): *INDEX – Design to Improve Life*. [Versão electrónica]. Disponível em <http://designtoimprovelife.dk/>, consultado em 16/09/2013;
- Instituto de Emprego e Formação Profissional (n.d.): *Instituto de Emprego e Formação Profissional*. [Versão electrónica]. Disponível em <http://www.iefp.pt/>, consultado em 31/04/2013;

- Instituto Nacional de Estatística (n.d.): Censos 2011 (Dados definitivos) - População residente por freguesia, CAOP 2013. [Versão electrónica]. *Instituto Nacional de Estatística*. Disponível em http://censos.ine.pt/xportal/xmain?xpid=CENSOS&xpgid=censos_quadros, consultado em 02/05/2013;
- Instituto de Estudos Sociais e Económicos (2012): *Relatório Final de Avaliação do Projecto "Rede em Prática"*.
- Julier, Guy (2011): Political economies of design activism and the public sector. *Nordic Design Research Conference*, School of Art & Design, Aalto University, Helsinki, Finland. [Versão electrónica]. Disponível em <http://ocs.sfu.ca/nordes/index.php/nordes/2011/paper/view/350/209>, consultado em 17/12/2012;
- Kercher, Pete (2012): Interview: Pete Kercher on social design and social innovations. *Social Innovation Europe Website* [Versão electrónica]. Disponível em <https://webgate.ec.europa.eu/socialinnovationeurope/node/2967>, consultado em 14/10/2012;
- Kiganda, Julian ; MacNaughton, Julia; Morrisroe, Wendy *et al.* (n.d.): *Designers Without Borders*. [Versão electrónica]. Disponível em <http://www.designerswithoutborders.org/html/MAINmenu2.html>, consultado em 3/05/2013;
- Kimbell, Lucy (2009): The Turn to Service Design, in Julier, G. e Moor, L. (2009): *Design and Creativity: Police, Management and Practice*, Oxford: Berg, pp.157-173;
- Kimbell, Lucy; Julier, Joe (2012): *THE SOCIAL DESIGN METHODS MENU*. [Versão electrónica]. Disponível em <http://socialinnovationeurope.eu/magazine/methods-and-tools/special-features/social-design-methods-menu>, consultado em 02/06/2012;
- Manzini, Ezio; JÉGOU, François (2008): *Collaborative Services: Social innovation and design for sustainability*. Milano, Edizione POLI.design;
- Manzini, Ezio (2010): Small, Local, Open, and Connected: Design for Social Innovation and Sustainability. *The Journal of Design Strategies – Change Design*. Vol. 4.nº 1. pp.8-11. [Versão electrónica]. Disponível em <https://webpace.utexas.edu/cherwitz/www/articles/darwin-journal.pdf>, consultado em 10/01/2013;
- Manzini, Ezio; RIZZO, Francesca (2011): Small projects/Large changes: Participatory design as an open participated process. *CoDesign International Journal of CoCreation in Design and the Arts*, Vol.7, nº 3-4, pp.199-215. [Versão electrónica]. Disponível em <http://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/15710882.2011.630472>, consultado em 12/11/2012.
- Manzini, Ezio (2012): SIE Interviews Ezio Manzini, *Social Innovation Europe Website*. [Versão electrónica]. Disponível em <http://www.socialinnovationeurope.eu/magazine/methods-and-tools/interviews/sie-interviews-ezio-manzini>, consultado em 10/01/2013;
- Margolin, Victor; Margolin, Sylvia (2002): A "Social Model" of Design: Issues of Practice and Research, *Design Issues*, Vol. 18, nº 4, pp. 24-30. [Versão electrónica]. Disponível em <http://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/15710882.2011.630472>, consultado em 05/01/2013;
- Martin, Bella; Hanington, Bruce (2012): *Universal Methods of Design*, Beverly, Rockport Publishers;

- Max-Neef, M. (1991) Human Scale Development, Conception, Application and Further Reflections. In Fuad-Luke, A. (2009): *Design Activism – beautiful strangeness for a sustainable world*. London, Earthscan, p. 121;
- McLuhan, Marshall (2008): *Compreender os Meios de Comunicação – extensões do homem*. Lisboa, Relógio d'Água Editores;
- Meron, Gilad (2012): *Annotated Bibliography of Public Interest Design*. UTSOA - Center for Sustainable Development. [Versão electrónica]. Disponível em https://www.soa.utexas.edu/csd/PID/files/PID_Annotated_Bibliography.pdf, consultado em 30/10/2013;
- Mulgan, G. et al. (2006): *Social Silicon Valleys – a manifesto for social innovation*. London, The Young Foundation.
- Nicolescu, B. (2012): *Transdisciplinarity and Sustainability*, Lubbock: The ATLAS Publishing. [Versão electrónica]. Disponível em http://ciet-transdisciplinarity.org/biblio/biblio_pdf/BOOK_TD_and_Sustainability.pdf, consultado em 22/11/2013;
- Papanek, Victor (1992): *Design for the real world: human ecology and social change* - 2ª ed. - London: Thames and Hudson;
- Parsons The New School for Design (2009): *Amplify*. [Versão electrónica]. Disponível em <http://amplifyingcreativecommunities.net/>, consultado em 01/04/2013;
- Parsons The New School for Design (2010): *The Journal of Design Strategies – Change Design*. Vol. 4.nº 1. [Versão electrónica]. Disponível em <https://webpace.utexas.edu/cherwitz/www/articles/darwin-journal.pdf>, consultado em 10/01/2013;
- Penin, L. (2012): Designing in the Wild: Amplifying Creative Communities in North Brooklyn. *Cumulus Helsinki Conference*. Helsinki. [Versão electrónica]. Disponível em <http://cumulushelsinki2012.org/cumulushelsinki2012.org/wp-content/uploads/2012/05/Designing-in-the-Wild-Amplifying-Creative-Communities-in-North-Brooklyn.pdf>, consultado em 13/01/2013;
- Pilloton, Emily et al. (2008): Project H Design. [Versão electrónica]. Disponível em <http://www.projecthdesign.org/>, consultado em 17/12/2013;
- Proença, F. (2012): Sociedade Civil, Eficácia e Desenvolvimento. In *Portugal e África: Melhor Cooperação, Melhor Desenvolvimento*. Lisboa: ACEP, pp.19-27;
- Rede Social de Cascais (2013): *Rede Social de Cascais* [Versão electrónica]. Disponível em <http://www.redesocialcascais.net/>, consultado em 18/10/2013;
- Rodrigues, Eugénia - Câmara Municipal do Seixal - Divisão de Acção Social/Rede Social (2013): *Relatório da Atividade Anual da Rede Social do Seixal – Ano de 2012*. [Versão electrónica]. Disponível em <http://www.cm-seixal.pt/NR/rdonlyres/74634614-FFCA-4CAC-B565-C6517D304DA2/9017/Relat%C3%B3rioAtividadeAnualRede2012.pdf>, consultado em 22/10/2013;
- Segurança Social (n.d.): Rede Social. [Versão electrónica]. *Segurança Social*. Disponível em <http://www4.seg-social.pt/rede-social>, consultado em 14/09/2013;
- Smithsonian, Cooper-Hewitt National Design Museum (n.d.): *Design Other 90 Network*. [Versão electrónica]. Disponível em <http://www.designother90.org/>, consultado em 08/11/2013;

- Somerville, Margaret; Power, Kerith; Carteret, Phoenix de (2009): *Landscapes and Learning – Place Studies for a Global World*. ROTTERDAM, SENSE PUBLISHERS
- Suri, Jane F. (IDEO) (2007): Involving People in the Process, *Include 2007 Conference*, Royal College of Arts London. [Versão electrónica]. Disponível em <http://designingwithpeople.rca.ac.uk/wp-content/uploads/Jane-Fulton-Suri-for-with-by.pdf>, consultado em 12/10/2013;
- Szebeko, Deborah (n.d.): *ThinkPublic*. [Versão electrónica]. Disponível em <http://thinkpublic.com/>, consultado em 02/03/2013;
- Thackara, John (2005): *In the bubble: designing in a complex world*, Cambridge: MIT Press;
- Thorpe, Adam; GAMMAN, Lorraine (2011): Design with society: why socially responsive design is good enough. *CoDesign– International Journal of CoCreation in Design and the Arts*, Vol. 7, nºs 3-4, pp. 217-230. [Versão electrónica]. Disponível em <http://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/15710882.2011.630477>, consultado em 11/02/2013;
- Thorpe, Ann (2011): Timeline for design activism — what would you add? [Versão electrónica]. *Design activism*. Disponível em <http://designactivism.net/archives/385>, consultado em 2/10/2012;
- Toffler, Alvin (1984): *A Terceira Vaga*, Lisboa, Livros do Brasil
- Unidade de Saúde Familiar Fernão Ferro Mais (n.d.): *USF Fernão Ferro Mais*. [Versão electrónica]. Disponível em <https://sites.google.com/site/unsaudefamiliarfernaoferromais/>, consultado em 29-04-2013;
- Unidade de Saúde Familiar Fernão Ferro Mais (2011): *Regulamento Interno*. [Versão electrónica]. Disponível em <https://docs.google.com/file/d/0B9wwEINC5e1qMDQzNjg3NWEtNzgzMjY0NDI1LTk5YWYtNGNiOTgxNDExOTU5/edit?authkey=CIW345UH&authkey=CIW345UH>, consultado em
- Vasconcelos, A.T. (2011): Intervir, desenvolver e comunicar – uma proposta tipológica de Design para a sustentabilidade que compreende a colaboração como um paradigma de actuação. *Arte e Sociedade – Actas das Conferências*. Lisboa: FBA-CIEBA, pp. 430-447;
- Venkatesh, Murali (2009): *The Constitutive and the Instrumental in Social Design*. 4th International Conference on Design Science Research in Information Systems and Technology, School of Information Studies, Syracuse University. [Versão electrónica]. Disponível em <http://desrist2009.ist.psu.edu/Papers/DESRIST%202009%20FINAL%20PAPER%20SUBMISSION%20Word%2097%20Format%20REVISED%20FINAL.pdf>, consultado em 2/12/2012;
- Vezzoli, Carlo (2010): Design para a equidade e coesão sociais: Um novo papel na concepção de produtos, serviços e interações das partes interessadas, in *Livro de Actas Desafios Tecnológicos para o Design e Produção Gráfica – 1ª Conferência Internacional em Design e Artes Gráficas*, Lisboa: ISEC, D.L: 2011;
- Wehmeier, Sally, ed. (2000): *Oxford Advanced Learner's Dictionary*, Oxford, Oxford University Press;
- Young Foundation (2009): *Future Communities*. [Versão electrónica]. Disponível em <http://futurecommunities.net/>, consultado em 08/06/2013.

ANEXOS

(em suporte digital)

- I. Descrição das áreas e projectos de intervenção desenvolvidos pelo Centro Paroquial de Bem Estar Social de Fernão Ferro
2. Tabela de estudo dos Bancos de Tempo: listagem de serviços para troca
3. Apresentações gráficas respeitantes ao projecto, realizadas para aprovação no CLASS
4. Processo de conceptualização do projecto: *mind maps*