

MANUAL METODOLÓGICO

# OS SERVIÇOS SOCIAIS ÁGORA MAIS PERTO DAS FAMILIAS

EDIÇÃO 2023



[www.essor-ong.org](http://www.essor-ong.org)



# Sumário



<b>1</b>	<b>Acrónimos</b>
<b>2</b>	<b>Agradecimentos</b>
<b>3</b>	<b>Apresentação da ESSOR</b>
<b>4</b>	<b>Introdução</b>
<b>5</b>	<b>Plano de formação</b>
	<b>6</b> <b>MÓDULO 1 – Funcionamento do BIOSP</b>
	<b>7</b> <b>Anexos Módulo 1</b>
	<b>8</b> <b>MÓDULO 2 – Mobilização</b>
	<b>9</b> <b>Anexos Módulo 2</b>
	<b>10</b> <b>MÓDULO 3 – Sensibilização</b>
	<b>11</b> <b>Anexos Módulo 3</b>
	<b>12</b> <b>MÓDULO 4 – Atendimento</b>
	<b>13</b> <b>Anexos Módulo 4</b>
	<b>14</b> <b>MÓDULO 5 – Apoio Institucional</b>
	<b>15</b> <b>Anexos Módulo 5</b>
	<b>16</b> <b>MÓDULO 6 – Gestão de projetos</b>
<b>17</b>	<b>Anexos Módulo 6</b>
<b>18</b>	<b>Link</b>
<b>19</b>	<b>Conclusão</b>



# Acrónimos



AI:	Apoio Institucional
ADL:	Associação de Desenvolvimento Local
AFD:	Agência Francesa do Desenvolvimento
AOSP:	Agente de Orientação Social e Profissional
BIOSP:	Balcão de Informação e Orientação Social e Profissional
CAMP:	Comité de Avaliação de Microprojetos
CNV:	Comunicação Não Violenta
FIP:	Formação e Inserção Profissional
FSE:	Ficha Socioeconómica
IS:	Intervenção Social
LM:	Relatório Mensal
OCB:	Organização Comunitária de Base
PC:	Percurso Cidadão
RH:	Recursos Humanos
RP:	Responsável Projeto
RPG:	Responsável de Programas
RT:	Referente Técnico
STF:	Sessão Temática Fechada
TDR:	Termos de Referência
TOP:	Técnico Orientação Profissional
VD:	Visita Domiciliar

**Autores:**

**Colaboradores:**

**Revisão:**

**Desenho gráfico:**

**Créditos fotográficos:**

**Parceiros financeiros públicos de implementação:**

**Parceiros técnicos de implementação :**

**Sarah Pires, Pierre Naze**

**Augusto Fernandes, António Cebola, Amílcar Canda,  
Gebbe Ndari**

**Andreia Nogueira e Nadir Faria**

**Caroline Popelier**

**ESSOR e parceiros**

**AFD, UE**

**Sumburero, AMPDC, Dambo (Moçambique)**

**AJOVAP-1, RENAJ (Guiné-Bissau)**

**APLFT (Chade)**

# Agradecimentos



Este manual metodológico foi elaborado com o objetivo de fornecer uma base para a formação dos Agentes de Orientação Social e Profissional assim como coordenadores das OCB e gestores do projeto responsáveis da dinamização dos Balcões de Informação e de Orientação Social e Profissional. Este trabalho é o resultado de uma frutuosa colaboração entre as equipas ESSOR, não somente do setor da Proteção Social, mas também com as equipas dos setores da Educação, Formação e Inserção Profissional e Agricultura. Um grande obrigado às equipas, de terreno e na sede, pelas vossas preciosas contribuições.

Gostaríamos de expressar os nossos agradecimentos especiais aos nossos parceiros operacionais que colaboraram na construção desta nova metodologia, através da sua dedicação diária no terreno, incentivando novas dinâmicas locais com os serviços sociais públicos e privados.

Gostaríamos de agradecer igualmente às autoridades públicas dos três países onde os BIOSP foram consolidados, Moçambique, Guiné-Bissau e Chade, em particular aos Serviços da Ação Social e o Ministério da Justiça, que têm acompanhado e participado da dinâmica destes dispositivos, favorecendo a descentralização dos seus próprios serviços.

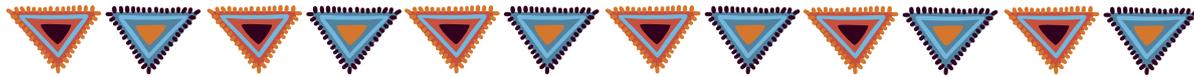
Por fim e não menos importante, cabe-nos agradecer aos nossos parceiros financeiros que acreditam na importância de favorecer o acesso das comunidades em maior estado de vulnerabilidade aos serviços sociais de qualidade. O seu apoio permitiu a redução das barreiras sociais de um grande número de beneficiários.



**PROTEÇÃO SOCIAL**  
Balcão de Informação e Orientação  
Social e Profissional



# Apresentação ESSOR



ESSOR é uma ONG de solidariedade internacional, criada em 1992.

Missão: ajudar as populações em maior estado de vulnerabilidade a adquirir os meios necessários para melhorar as suas condições de vida numa base sustentável.

Em parceria com associações locais, ESSOR conduz projetos de desenvolvimento no Brasil, Moçambique, Guiné-Bissau, Chade e Congo. ESSOR está também ativa na região de Hauts-de-France no âmbito da Educação para a Cidadania e Solidariedade Internacional.

## Domínios de intervenção:



### EDUCAÇÃO

desenvolvimento e implementação de programas socioeducativos com o público local e parceiros associativos para melhorar a integração escolar e social de crianças e adolescentes em situação de vulnerabilidade social; aulas pré-escolares com uma pedagogia centrada na criança; jornada do cidadão para ajudar os adolescentes a tornarem-se atores de mudança nas suas comunidades.



### FORMAÇÃO E INTEGRAÇÃO PROFISSIONAL

criação de um processo individualizado de formação e integração, envolvendo agentes locais públicos e privados: Formação Humana Muva Pro, formação profissional, estágios, apoio à inserção e ao Auto emprego.



### DESENVOLVIMENTO AGRÍCOLA

apoio aos produtores e às suas organizações para melhorar a sua produção, valorizar os seus produtos e comercializá-los: formação em agroecológica, apoio à transformação e comercialização dos produtos e apoio à formação de associações/cooperativas.



### PROTEÇÃO SOCIAL

promovendo o acesso de todos à cidadania e aos serviços sociais, educativos e de integração profissional através dos Gabinetes de Informação e Orientação Social e Profissional, BIOSP.

## Em resumo, ESSOR é:

- Cerca de 10 projetos de desenvolvimento;
- Aproximadamente 68.800 participantes no projeto;
- Uma equipa de 103 profissionais, assalariados ou voluntários;
- Cerca de 30 parceiros no terreno;
- Cerca de 30 parceiros técnicos ou financeiros.

*Dados Relatório Anual 2021.*





# Introdução



O acesso a serviços essenciais como a saúde, educação, justiça, identificação civil, formação e emprego é muito desigual e está longe de satisfazer as necessidades de uma grande parte da população. Assim, dependendo da sua origem social, local de habitação, nível de educação e rendimento, sexo ou idade, os cidadãos podem ser isolados dos serviços básicos de que necessitam para ter condições de vida dignas.

Hoje e em cada uma das zonas de intervenção da ESSOR, as necessidades essenciais das populações em situação de vulnerabilidade são insuficientemente cobertas pela ação pública, particularmente para as populações distantes dos centros das cidades. Embora existam serviços sociais, a sua acessibilidade para as populações desfavorecidas é dificultada por dificuldades materiais (custo, transporte) e pelo fraco conhecimento dos serviços e das suas condições de acesso, bem como pela baixa capacidade dos serviços de conhecer as necessidades reais da população e de lhes dar resposta. A necessidade de orientação e transmissão de informação entre os serviços e as populações remotas é, portanto, importante, e tornar-se-á ainda mais nos próximos anos, com a crescente urbanização.

Face a esta realidade e baseada na experiência e conhecimentos adquiridos nos últimos 30 anos, pela ESSOR e pelos seus parceiros, em termos de apoio às populações vulneráveis na resolução dos seus problemas sociais através do reforço da sociedade civil e colaborando com os atores públicos, nasce um novo dispositivo denominado por Balcão de Informação e Orientação Social e Profissional – BIOSP.

Este manual é o resultado da experiência iniciada em Moçambique em 2015 e que se replica mais tarde na Guiné-Bissau e no Chade. Desde então mais de 150.000 pessoas foram recebidas, informadas e encaminhadas para serviços sociais através dos 15 Balcões de Informação e Orientação Social e Profissional (BIOSP) existentes. Aproximadamente 40 atores públicos e privados realizaram permanências regulares em 13 BIOSP fixos e 2 unidades móveis e foram estabelecidas 16 parcerias com OSC locais que trabalham na área da ação social, que a ESSOR reforçou institucional e tecnicamente.

Hoje os BIOSP são reconhecidos como a “porta de entrada” das famílias em maior estado de vulnerabilidade e que beneficiam não somente de informação e orientação, mas também de um acompanhamento social personalizado.

Em Julho de 2022, a ESSOR decidiu integrar os BIOSP como o seu 4.º e novo setor, denominado por Proteção Social.

**Sarah Ellouz Pires**  
*Diretora de Programas ESSOR*



# Plano de formação



DIA	MÓDULO	METODOLOGIA
1 A 3	MÓDULO 1: FUNCIONAMENTO DO BIOSP	<p><u>Sessão 1:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Metodologia Geral do BIOSP</li> <li>• Origem do Dispositivo e o seu principal objetivo</li> <li>• Percurso do beneficiário</li> </ul>
		<p><u>Sessão 2:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Equipa de Gestão do BIOSP</li> <li>• Perfil do AOSP e as suas responsabilidades</li> </ul>
		<p><u>Sessão 3:</u> Organização do espaço físico</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Material de equipamento de um BIOSP</li> <li>• Cálculo do custo para montagem de um BIOSP</li> </ul>
		<p><u>Sessão 4:</u> Gestão do BIOSP</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reflexão sobre metodologia de funcionamento interno da OCB</li> <li>• Cálculo do custo de funcionamento de um BIOSP</li> </ul>
		<p><u>Sessão 5:</u> Visita ao espaço que irá acolher o BIOSP</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar o plano de ação</li> <li>• Validar o orçamento real</li> </ul>
		<p><u>Sessão 6:</u> Unidade Móvel</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Termos de Referência</li> <li>• Ferramentas</li> </ul>
4 E 5	MÓDULO 2: MOBILIZAÇÃO	<p><u>Sessão 1:</u> Conhecer-se a si</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conhecer o seu temperamento</li> <li>• Termómetro do Género</li> </ul>
		<p><u>Sessão 2:</u> Mobilização Comunitária</p>
		<p><u>Sessão 3:</u> Eventos Comunitários</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Feira Social</li> </ul>
6 E 7	MÓDULO 3: SENSIBILIZAÇÃO	<p><u>Sessão 1:</u> Aprofundar as técnicas de animação popular utilizadas no BIOSP</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sessão Temática Aberta</li> <li>• Sessão Temática Fechada</li> <li>• Roda de Diálogo</li> </ul>
		<p><u>Sessão 2:</u> Do conhecimento à ação</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Preparar uma Sessão Temática Aberta</li> <li>• Preparar uma Sessão Temática Fechada</li> <li>• Preparar uma Roda de Diálogo</li> </ul>
		<p><u>Sessão 3:</u> Temáticas que afetam as comunidades</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoio no desenvolvimento da autoestima dos participantes</li> <li>• Conhecer os tipos de prevenção</li> <li>• Realizar um diagnóstico sobre as problemáticas sociais do seu bairro</li> <li>• Anexo: Guião de Sessões Temáticas</li> </ul>

8 A 10	<b>MÓDULO 4: ATENDIMENTO</b>	<u>Sessão 1:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Intervenção Social em Grupos de Risco</li> <li>• Importância da confidencialidade</li> <li>• Atendimento ao Público</li> </ul>
		<u>Sessão 2:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Adquirir consciência sobre a importância da comunicação e escuta</li> <li>• Reconhecer a comunicação Não Violenta</li> </ul>
		<u>Sessão 3:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acompanhamento personalizado</li> <li>• Visita a domicílio</li> <li>• Ficha Socioeconômica</li> <li>• Medida de Impacto</li> </ul>
		<u>Sessão 4:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Compreender a importância do trabalho em rede</li> <li>• Identificação dos parceiros necessários para garantir o funcionamento do BIOSP</li> </ul>
11 E 12	<b>MÓDULO 5: APOIO INSTITUCIONAL DAS ASSOCIAÇÕES DE BASE COMUNITÁRIA</b>	<u>Sessão 1: Metodologia Geral</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Percurso de Acompanhamento da Associação de Base Comunitária</li> <li>• Ficha Bagagem</li> <li>• Plano de ação e de seguimento</li> </ul>
		<u>Sessão 2: Do conhecimento à ação</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Escolha de uma Associação e aplicação da Ficha bagagem</li> <li>• Realização de um plano de ação e de seguimento</li> </ul>
		<u>Sessão 3: Temáticas de interesse das Associações de Base Comunitária</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formação em elaboração de microprojetos</li> </ul>
		<u>Sessão 4: Comitê de Avaliação de Microprojetos</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Termos de referência de um comitê de avaliação de Microprojetos</li> <li>• Ferramentas de avaliação de microprojetos</li> </ul>
13 E 14	<b>MÓDULO 6: GESTÃO DE PROJETO</b>	<u>Sessão 1: Equipe e Responsabilidades</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Termos de Referência das equipes</li> <li>• Processo de Recrutamento</li> <li>• Organograma</li> </ul>
		<u>Sessão 2: Planificação e Monitoria do Projeto</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ferramentas: Cronograma; Quadro de Indicadores; Modelo de relatório mensal</li> <li>• Como animar uma reunião</li> </ul>
		<u>Sessão 3: Pesquisa de financiamentos</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar potenciais financiadores</li> <li>• Redação de um microprojeto BIOSP</li> </ul>
		<u>Sessão 4: Comunicação</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborar um plano de comunicação do projeto</li> </ul>



# MÓDULO 1

## FUNCIONAMENTO DO BIOSP





# FICHA DE FORMAÇÃO 1: FUNCIONAMENTO DO BIOSP

DIA	TEMÁTICAS	METODOLOGIA	HORÁRIO	
1	Chegada dos participantes	Assinatura de presenças - ( <b>Anexo 1</b> )	8h-8h30	
	Apresentação dos participantes	Dinâmica 1: apresentação do grupo – Dinâmica do fósforo Dinâmica 2: Apresentação das expectativas do grupo	8h30-9h	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reflexão sobre metodologia de funcionamento interno da OCB/ADL</li> <li>Apresentação dos envolventes e da metodologia do BIOSP</li> </ul>	<b>Exercício 1:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Elaboração de esquema em papel gigante e apresentação por grupos</li> <li>Apresentação por meio de projetor, seguido de um debate</li> </ul>	9h-11h	
	<b>INTERVALO</b>			
	Origem do BIOSP e Percurso do beneficiário	<b>Exercício 2:</b> Filme BIOSP; Explicação oral da origem; Apresentação do Percurso; Fotolinguagem/identificação das etapas do percurso através de fotos	11h30-13h	
	<b>ALMOÇO</b>			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Descrição do perfil do AOSP e as principais atividades</li> <li>Permanências dos AOSP nos BIOSP</li> </ul>	<b>Exercício 3:</b> Chuva de ideais; Apresentação por meio de projetor, seguida de um debate <ul style="list-style-type: none"> <li>Apresentar exemplo de agenda de permanência dos AOSP e solicitar para organizar uma proposta</li> </ul>	14h-15h	
Conclusão do dia	Dinâmica 3: O que mais me marcou no dia de hoje através de 3 palavras	15h-15h30		
2	Recapitulação do dia anterior	<ul style="list-style-type: none"> <li>Apresentação por grupos</li> </ul>	8h-8h30	
	Apresentação da Unidade Móvel	<b>Exercício 4:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Projeção da pequena curta-metragem BIOSP móvel</li> <li>Debate sobre vantagens e possíveis dificuldades na utilização da Unidade Móvel // Possíveis soluções</li> </ul>	8h30-10h30	
	<b>INTERVALO</b>			
	Apresentação Geral das Ferramentas	<b>Exercício 5:</b> Distribuição em físico a cada participante e apresentação geral em power point	11h-13h	
	Organização do espaço físico do BIOSP	<b>Exercício 6:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>Exterior</li> <li>Sala de Informação</li> <li>Sala de Atendimento Social</li> <li>Acessório para a dinamização e acompanhamento dos beneficiários</li> </ol> Cálculo do custo para montagem de um BIOSP	14h-15h30	
3	Divisão das responsabilidades	<b>Exercício 7:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Realização de um plano de ação para a organização do espaço: Quem? O quê? Como? Quando?</li> <li>Cálculo do custo de funcionamento de um BIOSP</li> </ul>	9h-11h30	

## DINÂMICA 1

### Objetivo:

- ▶ Apresentação individual de cada participante
- ▶ Incentivar a capacidade de transmitir a informação essencial

### Material:

Caixa de fósforos

### Metodologia:

1. Organizar o grupo em círculo na sala
2. O Facilitador explica a dinâmica começando por fazer a sua apresentação como exemplo (acende o fósforo e tem de se apresentar dando a informação que desejar enquanto houver chama)
3. Solicitar que cada participante se apresente

## DINÂMICA 2

### Objetivo:

- ▶ Partilhar sobre as suas expectativas da formação

### Material:

Post-it coloridos, Papel gigante

### Metodologia:

1. Entregar um post-it a cada participante
2. Solicitar que cada um reflita sobre as suas expectativas
3. Colar num local da sala (prever folha gigante com o título em grande: “expectativas”) escolhido pelo facilitador para este efeito

## EXERCÍCIO 1

### Objetivo:

- ▶ Perceber como a OCB/ADL está organizada internamente e como funcionam.
- ▶ Incentivar a reflexão sobre as necessidades de alterações no ambiente de trabalho de uma organização que podem ser de dois tipos: estruturais e comportamentais.

### Material:

Papel gigante, Marcadores de várias cores

### Metodologia:

4. Dividir os participantes por OCB/ADL
5. Distribuir um papel gigante e marcadores de diferentes cores por grupo
6. Solicitar que cada grupo desenhe um esquema de funcionamento da sua organização com os diferentes intervenientes
7. Apresentação dos grupos e debate
8. Apresentação do esquema de funcionamento do BIOSP e os seus intervenientes (através de um esquema num papel gigante ou projeção) e debate

**Interessante!** Sempre que utilizamos este exercício numa fase inicial, constatamos que as OCB's têm tendência a apresentar o seu esquema de funcionamento em Pirâmide onde é bastante visível o distanciamento entre o “chefe” e os implementadores diretos das atividades assim como da comunidade, o que não deve acontecer já que são organizações de base comunitária. É importante através do esquema de funcionamento de um BIOSP demonstrar a complementaridade entre os diferentes grupos envolventes para o sucesso de um BIOSP.



## EXERCÍCIO 2:

### Objetivo:

- ▶ Conhecer a origem do BIOSP e os seus objetivos
- ▶ Conhecer o Percurso do Beneficiário

**Material:** Filme do BIOSP e colunas de som, Suporte com o Histórico (PP de suporte (**Anexo 1**), Percurso do Beneficiário impresso em grande

### Metodologia:

1. Power Point de apresentação do Histórico e principais objetivos (**Anexo 2**)
2. Apresentação do Filme (**Anexo 3**)
3. Apresentação do Percurso do Beneficiário
4. Distribuir fotos (**Anexo 4**), aos participantes, de momentos do BIOSP e identificar as diferentes etapas do percurso

## BIOSP

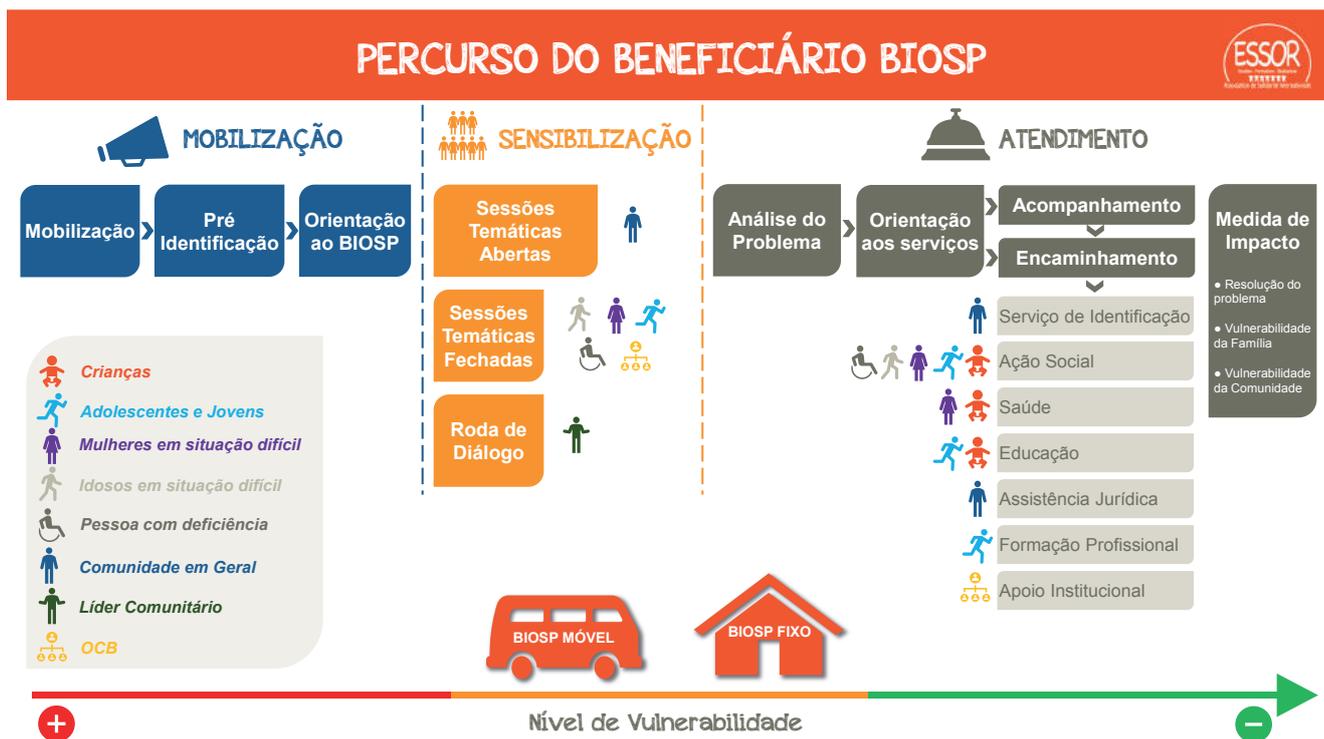
A ideia de criar espaços de atendimento e apoio social surgiu com base no trabalho de apoio familiar realizado pela ESSOR durante vários anos no Brasil, através de uma estreita colaboração com associações de base comunitária, e no âmbito de projetos de Educação e Formação e Inserção Profissional (FIP), que se destinavam a permitir às famílias serem apoiadas na procura de soluções para os seus problemas sociais. De fato, os obstáculos à integração social e profissional dos mais vulneráveis são muitas vezes múltiplos e, no entanto, poucas, se é que existem, estruturas oferecem apoio que tenha em conta todos os obstáculos sociais à integração. Isto levou-nos a criar pequenas “permanências sociais” nos bairros. O interesse dos habitantes, organizações da sociedade civil e instituições locais por este serviço levou-nos a reforçar progressivamente estas permanências sociais e a estruturá-los como BIOSP localizados em bairros em situação de vulnerabilidade e longe dos serviços sociais básicos, que são agora reconhecidos como antenas sociais atendendo mais de 23.000 beneficiários anualmente.

## OBJETIVO GERAL

Contribuir para reduzir as desigualdades sociais através da criação de oportunidades para grupos em situação de vulnerabilidade e do reforço do setor da proteção social através dos cidadãos e dos atores institucionais.

## OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ▶ Promover o acesso equitativo das comunidades em maior situação de vulnerabilidade e suas famílias a serviços sociais básicos, incluindo orientação profissional
- ▶ Reforçar a capacidade de intervenção da sociedade civil na identificação e procura de soluções para os problemas que afetam a população das suas comunidades.
- ▶ Apoiar os serviços sociais públicos na implementação das suas políticas públicas



## EXERCÍCIO 3:

### Objetivo:

- ▶ Conhecer o perfil de um Agente de Orientação Social e Profissional
- ▶ Organizar agenda de permanências dos AOSP

**Material:** Papel gigante, Marcadores, Cópia Ferramenta da Agenda de Permanência dos AOSP

### Metodologia:

1. Chuva de ideias sobre a definição de um Agente de Orientação Social e Profissional e as suas principais tarefas
2. Apresentação do Perfil de um AOSP: Termos de Referência, qualidade e áreas de competências; atribuição de responsabilidades
3. Perguntas/Respostas
4. Apresentação de um exemplo de Agenda de Permanência dos AOSP e propor para a OCB realizar uma proposta até final da formação

## TDR DO AGENTE DE ORIENTAÇÃO SOCIAL E PROFISSIONAL

**O AGENTE DE ORIENTAÇÃO SOCIAL E PROFISSIONAL** é um ativista que está habilitado a intervir com diversas populações: crianças, adolescentes, jovens, adultos (mulheres, homens), e em contextos sociais, culturais e educativos diversos. Atua com indivíduos em situação de vulnerabilidade.

Tem um papel importante em estabelecer uma relação de proximidade e que permita valorizar a importância de cada situação, de modo a que cada indivíduo se sinta acolhido, tenha acesso às informações, conheça as questões de cidadania e direitos humanos.

Atua em estreita relação com a sua OCB/ADL (e com ONG parceira como um mediador entre a comunidade e projeto, no caso desta existir), fomentando diálogos e construção coletiva do conhecimento.

Através de um trabalho de escuta e um olhar crítico sobre a situação socioeconómica que identifica as necessidades das pessoas, famílias e comunidades.

Para desenvolver tais ações necessita, conhecer bem a comunidade local, ter boa articulação social com diversos atores locais, necessita também de capacitação contínua e iniciativa de buscar apoio junto aos profissionais de diversas áreas publicas e privadas.

Adaptado a partir da fonte: <http://creasararunapb.blogspot.com.br/2013/02/a-funcao-do-educador-social.html>

### CRITÉRIOS PARA SELEÇÃO:

- ▶ De preferência residente na comunidade local;
- ▶ Ter concluído o 9º Ano, saber ler e escrever corretamente;
- ▶ Maior de 18 anos;
- ▶ Fala a língua local
- ▶ Sensível às questões de género
- ▶ Disponibilidade para atuar até 35 horas semanais;
- ▶ Ser selecionado(a) pela OCB/ADL (Associação local) e colocado sob responsabilidade dela; no caso de ONG parceira, esta seleção deve ser feita em conjunto (coordenador do projeto e coordenador da OCB)

### COMPETÊNCIAS DO(A) AGENTE DE ORIENTAÇÃO SOCIAL E PROFISSIONAL:

- ▶ Realizar atendimento e orientação social e profissional
- ▶ Cadastrar os beneficiários/famílias
- ▶ Realizar visitas domiciliares dos beneficiários/famílias cadastradas
- ▶ Realizar pesquisa familiar com as famílias cadastradas e beneficiadas (pesquisa socioeconómica);
- ▶ Participar no mapeamento dos atores e serviços sociais locais (OCB, instituições privadas etc.);
- ▶ Participar de capacitações iniciais e contínuas;
- ▶ Participar dos grupos de estudos e de avaliação com equipe do projeto/OCB;
- ▶ Elaborar e analisar com equipe o cronograma semanal e mensal;
- ▶ Elaborar relatório mensal das atividades e contribuir para a elaboração do informe anual das atividades do projeto;
- ▶ Aplicar os instrumentos de monitoria do projeto;
- ▶ Divulgar, apoiar e participar nos eventos (mobilizações, conferências etc.) relacionados ao projeto, na comunidade;
- ▶ Realizar sensibilizações comunitárias (Sessões temáticas abertas, fechadas, rodas de diálogo);
- ▶ Acompanhamento dos Beneficiários às instituições para o atendimento sempre que necessário.

## QUALIDADE / ÁREAS DE COMPETÊNCIA DOS AGENTES DE ORIENTAÇÃO SOCIAL E PROFISSIONAL

ÁREAS DE COMPETÊNCIAS	DESCRIÇÃO	COMO AVALIAR
<b>MOTIVAÇÃO</b>	Comportamento que desenvolvemos com perspectiva de obtenção de resultado (preocupa-se em desempenhar bem as suas tarefas)	Observação das ações, da disposição durante a entrevista e resultados alcançados
<b>TEM DOMÍNIO DE CONTEÚDOS DO SEU TRABALHO</b>	Conhece as suas principais atividades: Identificação de beneficiários, Sessões Temáticas abertas e fechadas, Roda de Diálogo, Atendimento dos Beneficiários, Mobilização, Visitas Domiciliárias, Pesquisa de vagas de emprego	Quais são as 7 principais atividades que realizam no BIOSP?
<b>EXPLICA COM CLAREZA AS METODOLOGIAS DAS PRINCIPAIS ACTIVIDADES</b>	Identificação de beneficiários para os diferentes programas, incluindo os STF e Fechadas	Qual é ferramenta que utiliza e como esta é aplicada e em que momento?
	Sessões Temáticas Abertas	Como é feita a Sessão Temática Aberta e para quem?
	Roda de Diálogo	Como é feita a Roda de Diálogo e para quem?
	Atendimento dos Beneficiários	Como é feito o atendimento e para quem?
	Mobilização	Pode falar um pouco da Mobilização: aonde, como e para quem é feita?
	Visita Domiciliária	Como é feito a Visita Domiciliária e para quê?
	Pesquisa de vagas de emprego e estágio e divulgação das mesmas	Pode explicar como é feita a pesquisa, desde a planificação dos lugares/empresas à estratégia de divulgação
	Encontro Multisetorial	Quem faz parte destes encontros? Qual o objetivo principal? Qual a ferramenta que utilizam para orientar este encontro?

## METODOLOGIA

Alcance das metas com eficiência, (qualidade e tempo de execução)

Identificação de beneficiários,  
Sessões Temáticas Fechadas e Abertas  
Roda de Diálogo,  
Atendimento dos Beneficiários,  
Mobilização  
Visitas Domiciliárias  
Pesquisa de vagas de emprego

O BIOSP direciona ações para beneficiários prioritários tais como: Idosos, Crianças órfãs, Deficientes e mulheres violentadas e/ou em situação difícil.

Também em casos extraordinários faz-se a identificação de beneficiários a pedido de outros programas da ESSOR, exemplo EDUCAÇÃO - adolescente e JOVEM para o Percurso Cidadão e crianças para pré-escolar, FIP - jovens para FH e para vagas de estágio, emprego e cursos profissionais. Os AOSP podem também fazer identificação de beneficiários para programas de outros parceiros.

Definir temas com líderes comunitários e animadores, preparar o material a usar na sessão (álbum seriado, projetor, papel gigante, cartolinas, jogos, etc.), preparar o tema (conhecer o conteúdo do tema, definir as principais perguntas introdutórias, ter domínio das respostas esperadas para poder fazer a síntese). Marcar a data, mobilizar a comunidade, o n.º de pessoas presentes não deve ultrapassar 35 por sessão. Facilitar a sessão.

Definir o tema com os Líderes comunitários e/ou OCB do bairro. Preparar o material a usar na sessão e o (álbum seriado, projetor, papel gigante, cartolinas, jogos, etc.), preparar o tema (Conhecer o conteúdo do tema, definir as principais perguntas introdutoras, ter domínio das respostas esperadas para poder fazer a síntese). Marcar a data, enviar os convites para os Líderes e/ou outros participantes interessados em discutir o tema. Facilitar a sessão.

Destinado à comunidade em geral, especialmente aos que se encontram em situação de maior vulnerabilidade. Atendimento de qualquer pessoa que queira conhecer ou beneficiar de um dos serviços sociais disponibilizados pelo BIOSP.

Estratégia para concentrar as pessoas para uma atividade específica. Usando megafone e panfletos informativos anunciando os serviços disponíveis em determinada data, nos locais de maior concentração dentro da comunidade. Os líderes comunitários também contribuem partilhando informação no seu quarteirão ou célula. (O Ideal é usar todas as oportunidades de contacto com a comunidade para anunciar os serviços).

Planificação das visitas do AOSP com os beneficiários. Existem dois tipos de objetivos para as visitas ao domicílio: 1 - Identificação de beneficiários (crianças para o pré-escolar, jovens para o PC; jovens/adultos para FIP); 2 - Acompanhamento de beneficiários em situação difícil (crianças reinseridas na escola, mulheres e idosos em situação difícil; portadores de deficiências; crianças órfãs...)

Mapear a área onde vai fazer a pesquisa, elaborar a lista das empresas em função das áreas de atuação, marcar os encontros com as pessoas-chave, exemplo: diretor dos RH, administrativo e/ou representante da empresa. Ferramenta de pesquisa de vagas - FIP

Após a identificação de vagas nas empresas são usadas duas estratégias para a divulgação:

1. Fixar no quadro exterior do BIOSP um panfleto com a descrição de vagas disponíveis bem como os requisitos necessários.
2. A entrega de folhetos com descrição de vagas aos líderes comunitários ou entrega direta à comunidade

É realizado um encontro semanal nos BIOSP, envolvendo atores dos diversos projetos e associações que operam no mesmo espaço geográfico para coordenação das ações e atividades conjuntas de modo a garantir a complementaridade entre elas.

<b>CONHECE TODOS SERVIÇOS OFERECIDOS NO BIOSP</b>	Parceiros, Serviços Públicos e privados que, através dos BIOSP, disponibilizam à comunidade serviços	Quais são os serviços que oferecem à comunidade através dos BIOSP?
<b>DURANTE O ATENDIMENTO, USA LINGUAGEM SIMPLES, CLARA E EXPLICA DE FORMA OBJETIVA</b>	Linguagem verbal usada, deve ser de fácil compreensão para o Beneficiário	Quem geralmente define a língua a usar na conversa durante o atendimento, os beneficiários percebem quando o AOSP fala?
<b>DURANTE O ATENDIMENTO ESCUTA ATIVAMENTE E COM PACIÊNCIA OS BENEFICIÁRIOS DO BIOSP</b>	Tem uma boa Comunicação, as pessoas envolvidas no diálogo, sabem ouvir ativamente, atentamente e com paciência sem interromper o discurso do beneficiário.	Isto pode muito bem ser verificado durante uma sessão de atendimento e/ou durante a conversa de avaliação.
<b>CUMPRE AS METAS ESTABELECIDAS PARA A ÁREA SOB SUA RESPONSABILIDADE</b>	O Programa deve estabelecer indicadores de resultados mensuráveis e estes devem ser de domínio dos AOSP e de todo o pessoal de terreno.	Quais as metas das suas principais atividades, (número por atividade que deve reportar no relatório de atividades)?
<b>PARTICIPA E APOIA OS COLEGAS NA EXECUÇÃO DAS ATIVIDADES</b>	Pretendemos medir o nível de cooperação entre colegas, garantir que todos estejam implicados nas atividades e cumprimento dos resultados	Como tem sido a vossa relação profissional? Vocês têm-se apoiado sempre que é necessário nas atividades?
<b>RESPEITAS OS COLEGAS, OS SEUS SUPERVISORES DIRETOS E PARCEIROS</b>	Bom relacionamento profissional	Medir o nível de comunicação entre os colegas, fazer entrevistas individuais e medir clima.
<b>PONTUALIDADE E ASSIDUIDADE POR UMA SEMANA</b>	Cumprimento do horário de entrada e saída. Ausências justificadas	Observação do Livro do Ponto auscultação dos colegas
<b>ZELA POR UM AMBIENTE ORGANIZADO, LIMPO E ACOLHEDOR</b>	Garantir um espaço de atendimento saudável. Limpo e organizado.	Quem tem feito as limpezas? Têm participado todos na organização dos espaços de atendimento
<b>JUSTIFICA AUSÊNCIAS E/OU ATRASOS</b>	Garantir a ordem, usando como estratégias a autorização para ausência e ou a justificação de faltas	Quantas faltas tens? Destas, quantas foram autorizadas?
<b>TEM UM BOM DESENVOLVIMENTO DA CRIATIVIDADE, DINAMISMO E FLEXIBILIDADE</b>	Demonstra ser criativo, apresenta ideias inovadoras	Uma ideia ou atitude por si apresentada que não fazia parte da vossa rotina.
<b>CAPACIDADE DE PRESTAÇÃO DE RELATÓRIO MENSAL</b>	Tem conhecimento dos dados a recolher mensalmente. Tem capacidade de elaborar um relatório mensal	Pode apresentar os dados necessários e onde os recolhe para o relatório mensal. Já fez um relatório sozinho

- ▶ Atendimento Jurídico, aconselhamento jurídico e seguimento legal
- ▶ Registo de Nascimentos-Registro Civil
- ▶ Planeamento Familiar, aconselhamento e testagem em Saúde
- ▶ Identificação Civil – Emissão de Bilhete de Identidade
- ▶ Apoio a grupos em situação de vulnerabilidade em coordenação com a Ação Social (Crianças Órfãs, Deficientes, Idosos e Mulheres em situação difícil)
- ▶ Emissão das declarações de NUIT - Autoridade Tributária.
- ▶ Formação e Inserção Profissional - FIP
- ▶ Encaminhamento ao pré-escolar comunitário e ao Percurso Cidadão - ESSOR

Fala sem utilizar os termos gramaticais difíceis de compreensão, é curto objetivo/a, fala com pausas.

Deixar o beneficiário falar e terminar o seu discurso.

Demonstra empatia, não julga e dá orientações de acordo com as preocupações apresentadas pelo Beneficiário. Nunca responde a perguntas com outras perguntas e muito menos impaciente e com arrogância.

- ▶ Mensalmente 160/pessoas atendidas na sala de assistência social
- ▶ 5/ Sessões temáticas abertas realizadas mensalmente
- ▶ 1/Roda de Diálogo
- ▶ 10/Visitas domiciliárias
- ▶ 4/Sessões temáticas fechadas
- ▶ 1/Relatório de atividades apresentado até ao dia 3 do mês seguinte a que se reporta.

Todos participam na execução das atividades

Estão implicados no cumprimento das metas

Ambiente saudável, boa relação, respeito mútuo

Pontual. 8h entrada e saída 15 horas, dependendo da escala

Todos participam nas limpezas e organização do espaço; cumpre a tarefas quando a escala é sua e respeita a mesma, mantendo limpo o espaço.

Não tem nenhuma falta ou a única foi devidamente autorizada e justificada

Criar ideias.

Criar e implementar novas iniciativas que contribuam para o alcance dos objetivos e/ou que melhorem o desempenho

Mensalmente as OCB que implementam as actividades do BIOSP, elaboram e apresentam dois relatórios: um descritivo de atividades realizadas durante o mês e outro financeiro, relativo às despesas pagas durante o mês e de acordo com o valor transferido pela ESSOR, que vem plasmado no memorando de entendimento

## RESPONSABILIDADES DOS AOSP E PONTO FOCAL DA OCB/ADL A NÍVEL DO SEU BIOSP

AOSP 1	AOSP 2	AOSP 3	PONTO FOCAL
<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Mobilização</li> <li>▶ Pesquisa de vagas de emprego e estágio</li> <li>▶ Identificação dos Beneficiários</li> <li>▶ Encontro Multisetorial</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Sessões Temáticas Abertas</li> <li>▶ Sessões Temáticas Fechadas</li> <li>▶ Rodas de diálogo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Atendimento Social e Profissional e encaminhamento: coordenação com os serviços sociais públicos e privados que realizam permanências no BIOSP</li> <li>▶ Visita ao domicílio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Coordenação e seguimentos dos casos com os serviços sociais públicos e privados em estreita colaboração com a ONG</li> <li>▶ Planificação mensal</li> <li>▶ Encontro Multisetorial com outras OCB's do bairro</li> <li>▶ Relatório Mensal</li> </ul>

## PROPOSTA DE AGENDA DE PERMANÊNCIA DOS AOSP

SEMANA 1	2ª FEIRA	3ª FEIRA	4ª FEIRA	5ª FEIRA	6ª FEIRA
8h - 15h (7h)	AOSP 1 e 2				
9h - 13h (4h)	AOSP 3				
SEMANA 2	2ª FEIRA	3ª FEIRA	4ª FEIRA	5ª FEIRA	6ª FEIRA
8h - 15h (7h)	AOSP 1 e 3				
9h - 13h (4h)	AOSP 2				
SEMANA 3	2ª FEIRA	3ª FEIRA	4ª FEIRA	5ª FEIRA	6ª FEIRA
8h - 15h (7h)	AOSP 2 e 3				
9h - 13h (4h)	AOSP 1				

8h - 15h = 35 h / semana

9h - 13h = 20h / semana

## DINÂMICA 3

### Objetivo:

- ▶ Avaliação do dia

**Material:** papel gigante, marcador

### Metodologia:

1. Solicitar que cada participante diga uma palavra que lhe tenha marcado o dia
2. Facilitador escreve no papel gigante

## EXERCÍCIO 4:

### Objetivo:

- ▶ Conhecer o funcionamento da Unidade Móvel

**Material:** Curta-metragem da unidade móvel (**Anexo 5**), Coluna de som, Power Point de suporte de apresentação da Unidade Móvel (**Anexo 6**) e seus TdR (**Anexo 7**)

### Metodologia:

1. Chuva de ideias sobre como imaginam um BIOSP móvel (como seria fisicamente e qual seria a sua dinâmica)
2. Apresentar a curta-metragem da unidade móvel
3. Chuva de ideias sobre vantagens e desafios da utilização de uma unidade móvel
4. Apresentação Power Point imagens da unidade móvel e seus TdR



## EXERCÍCIO 5:

### Objetivo:

- ▶ Apropriação das diferentes ferramentas de registo de atividades, de monitoria e de avaliação.

**Material:** USB com as ferramentas para cada participante (**Anexo 8**), Cartões com o nome da ferramenta; Bostik, percurso do beneficiário, Power Point (**Anexo 9**)

### Metodologia:

1. Proponha fazer pares entre os participantes para resolver 4/5 casos práticos em 45 minutos.
2. Cada caso requer uma ferramenta que deve ser proposta e concluída
3. Mesa redonda sobre restituição
4. Durante a restituição, as pessoas devem dizer onde a atividade está localizada no percurso do beneficiário

	Nº	ATIVIDADES	FERRAMENTAS	OBJETIVOS DA FERRAMENTA	QUEM E QUANDO USAR
MOBILIZAÇÃO	1	Mobilização porta a porta	<p>a) Formulário de Visita Inicial</p> <p>1 página</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Perguntas para o destinatário</li> <li>Perguntas para o AOSP</li> </ul> <p>b) Ficha de mobilização de Moçambique</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Tornar a informação dos BIOSP pública</li> <li>Melhorar a frequência do BIOSP</li> <li>Identificar indivíduos em situação de vulnerabilidade que precisam de apoio do BIOSP</li> <li>Permite uma primeira referência ao potencial beneficiário</li> <li>Medição do impacto da mobilização: diferença entre o número de pessoas mobilizadas e acolhidas</li> </ol>	<p><b>Não regular</b></p> <p>Abertura de um novo escritório ou parceria</p> <p>Iniciar um projeto com alvos específicos</p> <p><b>AOSP</b></p>
	2	Mobilização público/coletiva	Ficha de Sensibilização e Mobilização Comunitária	<ol style="list-style-type: none"> <li>Sensibilização para o BIOSP</li> <li>Ter dados sobre: <ul style="list-style-type: none"> <li>as zonas onde a sensibilização é efetuada (caraterísticas do bairro)</li> <li>o número de pessoas presentes</li> <li>a metodologia utilizada</li> <li>os temas abordados</li> <li>ter uma reação de um dos participantes para avaliar a atividade</li> </ul> </li> <li>Permite-nos justificar as nossas atividades aos financiadores</li> </ol>	<p><b>Mensal</b></p> <p>Sensibilização aberta:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>na sequência de um pedido da comunidade</li> <li>na sequência do pedido de um sócio</li> <li>na sequência de um novo projeto</li> </ul> <p><b>AOSP</b></p>
SENSIBILIZAÇÃO	3	<p>Sensibilização aberta:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Sessão temática aberta</li> <li>Evento, Torneio, Debate, Reuniões de Cidadãos</li> </ul>	<p>2 páginas</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Observações feitas pelo AOSP</li> <li>Uma investigação para um beneficiário</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Planeie os temas a abordar para o ciclo e as datas para cada sessão do ciclo.</li> <li>Permite ter uma ideia da sessão, da sua metodologia, dos sentimentos dos participantes e do seu envolvimento</li> <li>Permite acompanhar o ciclo e a frequência de participação em cada sessão do ciclo. Também será usado para ver diferenças nas pontuações de avaliação (abaixo)</li> <li>No caso de ser apenas uma sessão no ciclo, para que seja utilizada uma folha de presença simples e não exista pré e pós-teste.</li> </ol>	<p><b>Mensalmente a Trimestral</b></p> <p>No início de cada ciclo</p> <p><b>AOSP e Animadores</b></p>
	4	Ciclo de sessões temáticas fechadas (STF)	<p>Folha e plano da Sessão Temática Fechada</p> <p>4 páginas</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Plano da STF: permite a escolha de temas e dias</li> <li>Folha de STF: uma por sessão</li> <li>Folha de frequência: para um ciclo de <u>várias sessões</u></li> <li>Folha de presenças: para um <u>ciclo de uma única sessão</u></li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Avalia o nível de conhecimento no início do ciclo STF</li> <li>Avalia o nível de conhecimento no final do ciclo STF</li> <li>Permite medir o impacto do ciclo.</li> </ol>	<p><b>Antes do início do ciclo</b></p> <p><b>No final do ciclo</b></p> <p><b>AOSP e facilitadores</b></p>
	5		<p>Folha de Avaliação do STF</p> <p>STF</p> <p>Variável de formato</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Modelo geral</li> <li>Adaptado de acordo com os temas abordados pelo AOSP, pelo técnico e pelo facilitador</li> </ul>		

O QUE VEM A SEGUIR?	RECOMENDAÇÕES DE UTILIZAÇÃO
<p>1º Serviço em BIOSP e/ou</p> <p>2ª Visita ao Domicílio</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Preencha o documento antes de ir para o campo.</li> <li>• Aproprie-se de todas as perguntas a serem feitas.</li> <li>• Apresente-se sempre antes de fazer perguntas</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Para mobilizações públicas gerais, após a abertura de um novo serviço, é imperativo realizar a mobilização com o agente deste serviço.</li> <li>• Preencha o documento antes de ir para o campo</li> <li>• Número de participantes: coloque o número de homens e mulheres presentes. Destes, quantas são crianças.</li> <li>• Complete o levantamento individual na segunda página</li> </ul>
<p>1º Serviço em BIOSP</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Para a sensibilização com temas específicos (saúde, assistência jurídica, ...), é importante sensibilizar um representante deste serviço.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Preencha o documento antes de ir para o terreno</li> <li>• Número de participantes: coloque o número de homens e mulheres presentes. Destes, quantas são crianças.</li> </ul>
<p>Faça um balanço da sessão de ciclo com o facilitador.</p> <p>Prepare-se para a próxima sessão do ciclo.</p>	<p>Como funciona uma STF?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 Ciclo de várias sessões (2 a 5 no máximo)</li> <li>• Duração variável (1 a 3 meses)</li> <li>• Público específico com as mesmas características</li> <li>• Presença de um AOSP (ou mais), um facilitador educador (ou mais) e um facilitador (especialista no tema).</li> <li>• O facilitador não recebe um salário, apenas assistência de custos</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Concentre-se sempre nos recursos humanos disponíveis (ESSOR, parceiros diretos ou indiretos)</li> <li>• O plano STF, a folha de frequência, as folhas de presenças devem <u>ser impressos apenas uma vez.</u></li> <li>• O formulário STF é para uma sessão, deve ser <u>impresso para cada sessão do ciclo.</u></li> </ul> <p>Existem métodos para limitar o abandono dos participantes: insistir no calendário e no número de sessões, especificar que nada será oferecido no final do ciclo, insistir na importância do conhecimento</p>
<p>Propor de se beneficiar de atividades BIOSP</p> <p>Propor-se ser embaixador da sua comunidade sobre o tema</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A grelha de avaliação deve ser construída antes do lançamento do ciclo e ser adaptada ao tema abordado e ao número de sessões</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• As perguntas devem ser simples.</li> <li>• O teste deve ser rápido (30 minutos no máximo)</li> <li>• A análise das respostas deve ser simples e rápida para o corretor</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Explique que será novamente executado no final do ciclo.</li> </ul> <p>O processamento do cartão deve ser efetuado e os resultados propostos na LM.</p>



	6	Roda de diálogo	Folha de Roda de diálogo  3 páginas <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ata de reunião</li> <li>• Lista de atendimento</li> <li>• Plano de Ação</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Primeira ferramenta para recolher informações dos líderes comunitários</li> <li>2. Permite-nos envolver líderes nas nossas ações</li> <li>3. Permite-nos orientar as nossas ações de acordo com as exigências dos líderes</li> <li>4. Define um plano de ação comum para implementar as atividades propostas</li> </ol>	Mensal  <b>AOSP</b>
ATENDIMENTO	7	Atendimento ao BIOSP	Registo BIOSP	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Permite-lhe registar todas as pessoas que entram no BIOSP</li> <li>2. Determina se o BIOSP pode responder às preocupações do destinatário</li> <li>3. Fornece estatísticas sobre beneficiários do BIOSP</li> <li>4. Permite criar uma pasta para o beneficiário</li> </ol>	<b>Ao entrar na sala de atendimento BIOSP</b>  <b>AOSP</b>
	8	Orientação ao BIOSP	Registo BIOSP	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Permite-lhe acompanhar o beneficiário depois de ter sido recebido como beneficiário</li> <li>2. Permite que o beneficiário seja direcionado para o serviço necessário</li> <li>3. Informa o beneficiário sobre os documentos necessários para aceder ao serviço</li> </ol>	<b>Ao entrar na sala de orientação BIOSP</b>  <b>AOSP</b>
PERMANÊNCIA	9	Permanência	Folha de presença da permanência	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Permite-lhe ver o número de pessoas recebidas durante a permanência</li> <li>2. Permite ao parceiro avaliar a qualidade da permanência (recepção, cuidado, resposta à necessidade)</li> <li>3. Permite-lhe acompanhar o número de turnos realizados por mês</li> </ol>	Quando há uma permanência no BIOSP que acolhe os beneficiários  AOSP +Agente de Serviço
SEGUIMENTO	10	Orientação de serviço (Fora do BIOSP)	Folha de orientação de serviço  2 a 3 folhas: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 para o beneficiário</li> <li>• 1 para o BIOSP</li> <li>• 1 para o serviço de parceiros (às vezes não existe)</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Permite-lhe acompanhar o beneficiário entre a recepção no BIOSP, o seu encaminhamento para um serviço fora do BIOSP e o seu apoio pelo serviço.</li> <li>2. Permite-lhe saber se o beneficiário foi recebido pelo serviço</li> <li>3. Permite ao beneficiário provar que foram remetidos pela BIOSP.</li> <li>4. Permite-lhe preencher o registo de acompanhamento (resolução de problemas)</li> </ol>	<b>Assim que o beneficiário é encaminhado para um serviço fora do BIOSP</b>  <b>AOSP</b>
	11	Medição da situação de vulnerabilidade  Identificação e seleção de um beneficiário  Medir o impacto do BIOSP  Diagnóstico de vulnerabilidade	Ficha socioeconómica  Questionário familiar <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informação geral</li> <li>• Pessoas 17+</li> <li>• Menores de 17 anos</li> <li>• Pontuação total da família</li> <li>• Categoria vulnerabilidade (baixa, média, alta)</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Medir a vulnerabilidade de uma família e, portanto, de um beneficiário</li> <li>2. Identificar e seleccionar um beneficiário com base nos nossos critérios de vulnerabilidade</li> <li>3. Oferta de apoio adaptado à família através do BIOSP</li> <li>4. Medição do impacto do suporte BIOSP</li> <li>5. Ter um diagnóstico de vulnerabilidade nas nossas áreas de intervenção</li> </ol>	<b>1ª Visita domiciliária:</b> linha de base  <b>2ª visita domiciliária:</b> medição de impacto  <b>BIOSP+: seleção dos beneficiários do FIP</b>  <b>Diagnóstico de vulnerabilidade</b>  <b>AOSP/TOP</b>

<p>Implementação do plano de ação e realização do balanço no próximo espaço de diálogo</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A Roda de diálogo deve ser antecipada e um plano de ação pré-escrito</li> <li>• O plano de ação deve conter pormenores suficientes a aplicar.</li> <li>• O plano de ação escrito com os líderes comunitários deve ser realista e exequível evitando o risco de criar frustração.</li> </ul>
<p>Acompanhamento e compilação de dados do beneficiário no relatório mensal</p>	<p>Antes de utilizar o registo é importante ler o Manual do Utilizador!</p> <p>Versão em papel:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ref: é importante que a referência do beneficiário seja a mesma em todo o seu apoio no BIOSP. A referência não é mensal, mas permanente para o indivíduo. Se o beneficiário diz que já veio, então a sua referência deve ser associada.</li> <li>• Os códigos encriptados estão associados às respostas do beneficiário. Estão na parte inferior do documento e devem ser bem conhecidos do AOSP.</li> </ul>
<p>Dar a folha de orientação ao beneficiário</p>	
<p>Pista</p>	<p>Versão do computador:</p> <p>Consulte o ficheiro Excel.</p>
<p>Compilação de dados mensais</p>	
<p>Organizar as próximas datas de permanência</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A sala onde a permanência ocorre deve estar equipada com a Folha de Presença da Permanência.</li> <li>• Os agentes dos Serviços de Parceiros devem ser treinados para a sua utilização.</li> </ul>
<p>Chade:</p> <p>Recolha de folhas de orientação de serviço de parceiros no final de cada mês</p> <p>GB:</p> <p>Ligar a cada destinatário para saber se foram recebidos</p> <p>Moçambique:</p> <p>100% de permanência dos serviços sociais e, portanto, não utilizam a ferramenta descrita.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A caderneta que contém as folhas de orientação deve estar sempre disponível na BIOSP e em número suficiente.</li> <li>• É preferível sensibilizar os serviços sociais parceiros para adotar também esta prática do diário.</li> <li>• Este método de rastreio pode ser escrito no memorando de parceria com o serviço.</li> </ul>
<p>Oferecer apoio à família</p> <p>Acompanhar</p>	<p>Antes de utilizar o FSE é importante estar bem formado</p> <p>Antes de iniciar a utilização do FSE numa área, é necessário:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Validar o formulário com as equipas locais</li> <li>• Equipas de comboio em seu uso</li> <li>• Planeie um período de teste no mundo real</li> <li>• Implantação oficial</li> </ul>

12	História de um beneficiário	História de vida	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ajudar na percepção da situação socioeconómica do beneficiário, antes e depois, possíveis alterações/melhorias nas condições de vida após o apoio social.</li> <li>2. No caso de precisar de um certificado/atestado de pobreza, emitido pela Ação Social, ou medir o impacto após uma intervenção</li> </ol>	<p><b>Durante uma visita em casa</b> agendada para fazer uma história de vida</p> <p><b>AOSP e Ação Social</b></p>
13	Visita ao domicílio de acompanhamento/seguinto	<p>Formulário de visita ao domicílio</p> <p>1 página</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Perguntas para o destinatário</li> <li>• Perguntas para o AOSP</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tenha um acompanhamento mais aprofundado dos beneficiários, especialmente daqueles que não podem deslocar-se para o BIOSP.</li> <li>2. Avaliar as necessidades adicionais de apoio do beneficiário.</li> <li>3. Avaliar a qualidade da receção, o tratamento do problema do beneficiário, a disponibilidade para um FSE</li> </ol>	<p><b>Para qualquer visita domiciliária</b></p> <p>Existem várias possibilidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Depois de uma visita inicial</li> <li>• Após uma visita ao BIOSP</li> <li>• Para visitas regulares a casa</li> </ul> <p><b>AOSP</b></p>

## **FERRAMENTAS PARA GERIR UM BIOSP (TÉCNICOS, AOSP, COORDENADORES /PONTOS FOCAIS OCB)**

	Nº	ATIVIDADES	FERRAMENTAS	OBJETIVOS DA FERRAMENTA	QUANDO USAR
PLANEAMENTO DE ATIVIDADES DO BIOSP	14	Planeamento de atividades semanais	Folha de planeamento semanal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Permite que as atividades do AOSP sejam planeadas mensalmente</li> </ol>	<p>Fim de cada mês</p> <p><b>AOSP, Coordenador da OCB/ADL com o apoio da equipa do Projeto</b></p>
PLANEAMENTO DE ATIVIDADES NO BIOSP	15	Atividades de sala de dados de planeamento	Plano de Atividades da Sala de Informação	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informação à comunidade sobre: hora, local e data dos tópicos a abordar ao longo do mês</li> </ol>	<p>Preparado na última semana de cada mês e exposto na 1ª semana do mês seguinte</p> <p><b>AOSP e Coordenador com apoio técnico da equipa</b></p>
	16	Planeamento da permanência	Agenda de permanência de serviço	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Agende os beneficiários através de um horário de serviço para o serviço específico que irá realizar uma estadia</li> </ol>	<p>No momento do serviço ao beneficiário fora dos dias de permanência do serviço específico</p> <p><b>AOSP</b></p>
	17	Plano permanência trimestral por bairro	Plano de permanência trimestral	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Permite-lhe ter uma visão geral da tabela de serviço do trimestre</li> <li>2. Permite-lhe ver quais as necessidades que serão satisfeitas e quando</li> </ol>	<p>Cada fim do trimestre</p> <p><b>Técnico + AOSP</b></p>

<p>1º Registo do impacto positivo ou negativo do projeto.</p> <p>2º Orientar o processo de ação social para prestar apoio.</p>	<p>Coletar/Recolha de três histórias de sucesso trimestrais para o projeto - Boletim Trimestral</p> <p>Valorizar o impacto do apoio realizado pela ação social</p> <p>A história de vida deve visar as pessoas que foram seguidas pelo BIOSP durante um mínimo de 6 meses. O objetivo é ver a trajetória de vida do beneficiário antes, durante e após o apoio realizado pelo BIOSP.</p>
<p>Agende a próxima visita, o objetivo e os problemas identificados para resolver o</p>	<p>Formação contínua de AOSP em técnicas de visita domiciliária</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Antes de ir ao campo, verifique se tem o formulário de visita domiciliária (não a visita inicial).</li> <li>• É importante ter uma compreensão clara do caminho antes de ir para o terreno.</li> <li>• É importante responder a todas as perguntas.</li> </ul>

O QUE VEM A SEGUIR?	RECOMENDAÇÕES DE UTILIZAÇÃO
<p>Cumprimento do plano e atualização do mesmo se necessário</p>	<p>Planeie atividades realistas! Estimular a autoavaliação do cumprimento das suas responsabilidades</p>
<p>Garantir o cumprimento do plano</p>	<p>Os planos semanais do AOSP devem ser elaborados de acordo com o plano mensal. Mobilização comunitária, de um a dois dias, antes de sensibilizar.</p>
<p>Transfira a lista para o serviço específico no dia da sua estadia no BIOSP</p>	<p>Respeitar o tempo atribuído a cada beneficiário</p>
<p>Divulgar o plano a parceiros e no BIOSP</p>	<p>O trabalho deve ser antecipado e o plano deve ser feito pelo menos 15 dias antes do início do próximo período</p>

<b>SEGUIMENTO DAS ATIVIDADES</b>	<b>18</b>	Monitorização de indicadores	Tabela de indicadores afixado na parede	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Proporciona uma visão global dos indicadores de projetos</li> <li>2. Permite-lhe ver o nível de atividade do BIOSP</li> </ol>	<p><b>Cada fim do mês</b></p> <p><b>AOSP</b></p>
<b>SEGUIMENTO DOS RH</b>	<b>19</b>	Acompanhamento técnico do AOSP	Folha técnica de acompanhamento	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Avaliar a metodologia e o desempenho do AOSP e estimular a autoavaliação</li> <li>2. Identifica necessidades de educação contínua</li> </ol>	<p><b>Mínimo 2x por ano</b></p> <p><b>Técnico e AOSP</b></p>
<b>REVISÃO MENSAL</b>	<b>20</b>	Revisão das atividades do mês passado	Relatório de Atividade Mensal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Permite o acompanhamento contínuo das atividades do BIOSP</li> <li>2. Fornece informações qualitativas</li> <li>3. Permite alertar sobre as necessidades e dificuldades encontradas no BIOSP</li> <li>4. Permite o registo/visibilidade do trabalho realizado pela OCB/ADL</li> </ol>	<p><b>Entre o dia 1 e o dia 3 de cada mês</b></p> <p><b>Coordenador OCB/ADL</b></p>
	<b>21</b>	Resumo das despesas durante o mês	Relatório Financeiro Mensal - Folha de Caixa	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Registo de entradas e saídas efetuadas pela OCB/ADL durante o mês para o funcionamento do seu BIOSP</li> </ol>	<p><b>Entre o dia 1 e o dia 3 de cada mês</b></p> <p><b>Coordenadores OCB/ADL</b></p>
<b>CONTROLO DE FERRAMENTAS</b>	<b>22</b>	Ter sempre as ferramentas disponíveis no BIOSP	Controlo de ferramentas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Permite o controlo das ferramentas disponíveis na BIOSP</li> <li>2. Permite-lhe fazer pedidos de ferramentas de impressão</li> </ol>	<p><b>Sempre</b></p> <p><b>AOSP</b></p>

## EXERCÍCIO 6

### Objetivo:

- ▶ Definir o material necessário para a organização dos diferentes espaços que compõe BIOSP
- ▶ Cálculo do custo de montagem de um BIOSP

**Material:** Papel gigante, marcadores de várias cores, cópias da ficha de “cálculo do custo de montagem de um BIOSP”

### Metodologia:

1. Dividir os participantes por grupos: Exterior, sala de Informação, sala de atendimento social, acessório para a dinamização e acompanhamento dos beneficiários
2. Distribuir um papel gigante e marcadores de diferentes cores por grupo
3. Solicitar que cada grupo faça um quadro (duas colunas) com o material necessário e a justificação da sua necessidade
4. Apresentação dos grupos e debate
5. Depois do grupo decidir sobre o material necessário: Cálculo do custo para montagem de um BIOSP

Preencha o Relatório Mensal	<p>O quadro de indicadores deve estar concluído no final do mês ou no início do mês seguinte (antes de 03).</p> <p>Uma sessão de apropriação dos indicadores deve ser proposta ao AOSP.</p>
Preparar sessões de formação contínua	Partindo das recomendações para melhorar
Validação e compilação pelo Técnico de Projeto	<p>Tenha em conta os resultados do calendário do próximo mês</p> <p>É aconselhável preencher este relatório mensal gradualmente (excluindo indicadores).</p> <p>No caso do BIOSP+, a parte indicadora é diferente.</p> <p>Dados qualitativos</p> <p>Dados quantitativos</p> <p>Concentre-se em informações qualitativas que não aparecem no QI!</p>
Validação e compilação pelo Responsável Administrativo e Financeiro do Projeto	<p>A OCB/ADL deve anexar todas as justificações.</p> <p>Tome em consideração as dificuldades apresentadas para capacitar o OCB/ADL na prestação de contas.</p>
Dar o pedido ao Técnico	Ter sempre a folha "Controlo de ferramentas" disponível no BIOSP

## EQUIPAMENTO E ORGANIZAÇÃO

O que precisamos de ter nos nossos BIOSP's para que estes sejam acolhedores, organizados e ao mesmo tempo que possibilitem fazer o trabalho?

- ▶ **Sala de informação:** bancos minimamente confortáveis, esteiras, posters, imagens do nosso bairro, mapa do bairro, fotos de momentos com líderes comunitários, minibiblioteca informativa, caixinha das sugestões, se possível TV/DVD, ventoinha.
- ▶ **Sala de Atendimento Social:** mesa redonda, cadeiras confortáveis, espaço criança, mesa para PC, prateleiras para pasta de arquivo em utilização, quadro de indicadores, planificação mensal dos AOSP, ferramentas de atendimento, filtro de água e copos, cortinas, ventoinha.
- ▶ **Exterior:** No caso da sala de informação ser pequena é importante ter bancos à sombra; quadro de informação utilizado para divulgar: vagas de emprego, de estágio, sensibilizações comunitárias (tema, data e hora), outros programas dinamizados por outras OCB's...
- ▶ **Acessório para a dinamização e acompanhamento:** megafone, coluna de som e microfone (1/5BIOSP), bicicleta (sobretudo útil para as visitas domiciliare)

## CÁLCULO DO CUSTO PARA MONTAGEM DE UM BIOSP

MATERIAL	QUANTIDADE	JUSTIFICATIVA DA NECESSIDADE	CUSTO (LOCAL)
Bancos compridos revestidos de capulana	2	Para acolher beneficiários na sala de Informação	
Tablet	Mínimo 1	Para registo dos beneficiários	
Esteiras	3	Para fixação de material IEC na parede e para as pessoas se sentarem nas sessões	
Posters/Material IEC para fixar nas paredes	10	Informação	
Livros e material IEC para a biblioteca	50	Informação e consulta	
Caixinha das sugestões	1	Para os beneficiários deixarem sugestões e/ou reclamações	
TV e DVD	1	Para visualizar filmes de sensibilização / debates	
Ventoinha (sala de Informação)	1	Para bem-estar dos beneficiários	
Mesa “não formal” de preferência redonda	1	Suporte para o atendimento	
Cadeiras confortáveis revestidas de capulana	3	Instalação confortável dos beneficiários	
Mesinha de criança	1	Ocupação das crianças	
Cadeirinhas	2	Instalação das crianças no tempo de espera dos pais	
Lápis de cores e folhas brancas	Várias	Atividades com crianças no tempo de espera	
Mesa para PC	1	Instalação do PC da OCB/ADL	
Prateleira para pasta de arquivo	4	Arrumação das pastas de arquivo em utilização	
Quadro de indicadores	1	Acompanhamento e visualização dos indicadores	
Planificação mensal dos AOSP	1/mensal	Acompanhamento/monitoria das atividades planificadas	
Ferramentas de atendimento	30 cópias de cada	Atendimento e orientação dos beneficiários	
Filtro de água	1	Para bem-estar dos beneficiários	
Copos	6	Para bem-estar dos beneficiários	
Pano de cozinha	2	Para cobrir os copos / higiene	
Cortina para janelas	Em função das janelas	Privacidade	

Caixinha de arrumação	1	Para arrumação / organização dos documentos oficiais do estado (B.I; N.º de Nuits; Cédulas de Nascimento...)	
Ventoinha (sala de atendimento)	1	Para bem-estar dos beneficiários	
Bancos à sombra corridos	1		
Quadro de informação	1	Utilizado para divulgar: vagas de emprego, de estágio, sensibilizações comunitárias (tema, data e hora), outros programas dinamizados por outras OCB's...	
Placa	1	Sinalizar o BIOSP	
Megafone	1	Mobilização comunitária	
Coluna de som e microfone	1 dá para os vários BIOSP	Para eventos comunitários	
Bicicleta		Sobretudo útil para as visitas ao domicílio	
<b>TOTAL</b>			



*Sala de atendimento Individual no Centro de Desenvolvimento Comunitário na Cidade do Dondo – Província de Sofala*



*Sala de Informação no Centro de Desenvolvimento Comunitário do bairro Munhava Mananga na Cidade da Beira*



*Sala de Informação com divisão para a sala de Atendimento Individual no Centro de Desenvolvimento Comunitário do bairro Muave na Cidade da Beira*



## EXERCÍCIO 7

### Objetivo:

- ▶ Realização de um plano de ação para a organização do espaço: Quem? O quê? Como? Quando?
- ▶ Cálculo do custo de funcionamento de um BIOSP (sem ONG parceira e com ONG parceira)

**Material:** Papel gigante, marcadores de várias cores; cópias da ficha “Plano de Ação”, cópias de um quadro com custo de funcionamento de um BIOSP (No caso de se estar a formar uma ONG parceira, entregar um modelo de memorando com OCB/ADL)

### Metodologia:

1. Dividir os participantes OCB/ADL
2. Distribuir a ficha “Plano de Ação”
3. Solicitar que cada grupo faça a distribuição das diferentes tarefas para a montagem do BIOSP
4. Apresentação do custo de funcionamento de um BIOSP – Exemplo da Beira
5. Entregar um recapitulativo do material necessário, por espaço, em cada BIOSP (**Anexo 10**)

PLANO DE AÇÃO “MONTAGEM DE UM BIOSP”			
QUEM?	O QUÊ?	COMO?	QUANDO?

**CUSTO MENSAL PARA O FUNCIONAMENTO DE UM BIOSP**  
(sem contar com o apoio técnico da ONG parceira)  
Ref#Beira 2018

DESIGNAÇÃO	VALOR
Subsídio de apoio ao Coordenador da OCB/ADL	2.700,00 Meticais
Subsídio dos 3 Agentes de Orientação Social e Profissional	3.700,00 Meticais
Apoio aos custos administrativos da OCB/ADL	900,00 Meticais
Recarga de Internet para a conexão do tablet com PC central	250,00 Meticais
Apoio ao transporte para o coordenador fazer seguimento dos beneficiários nas instituições para recolher dados de pontos de situação das preocupações (resolvidas e não resolvidas);	200,00 Meticais
Apoio ao transporte para o AOSP responsável da pesquisa de vagas de emprego e de estágio	500,00 Meticais
<b>TOTAL</b>	<b>15.650,00 METICAIS</b>

**CUSTO MENSAL PARA O FUNCIONAMENTO DE UM BIOSP**  
(tendo em contar o apoio técnico da ONG parceira)  
Ref#Beira 2018

DESIGNAÇÃO	VALOR
Custos de Representação da Coordenação da ONG parceira	5.000,00 Meticais
Técnico BIOSP da ONG parceira (Apoio técnico a pelo menos 2 BIOSP's)	10.000,00 Meticais
Comparticipação da água e eletricidade do escritório da ONG parceira	1.000,00 Meticais
Comparticipação a Internet do escritório da ONG parceira	1.000,00 Meticais
Vários materiais de escritório da ONG parceira	2.000,00 Meticais
Comunicação para Técnico e Coordenador da ONG parceira	1.200,00 Meticais
Subsídio de transporte para ONG parceira	2.000,00 Meticais
Subsídio de apoio ao Coordenador da OCB/ADL	2.700,00 Meticais
Subsídio dos 3 Agentes de Orientação Social e Profissional	3.700,00 Meticais
Apoio aos custos administrativos da OCB/ADL	900,00 Meticais
Recarga de Internet para a conexão do tablet com PC central	250,00 Meticais
Apoio ao transporte para o coordenador fazer seguimento dos beneficiários nas instituições para recolher dados de pontos de situação das preocupações (resolvidas e não resolvidas);	200,00 Meticais
Apoio ao transporte para o AOSP responsável da pesquisa de vagas de emprego e de estágio	500,00 Meticais
<b>TOTAL</b>	<b>37.850,00 METICAIS</b>



1. Ficha de frequência de formação (DOC)
2. Akulo Akulo Legenda (VIDEO)
3. Fotos etapas percurso do beneficiário BIOSP (PHOTOS)
4. Spot BIOSP Móvel (VIDEO)
5. BIOSP Móvel (PowerPoint)
6. Termos de Referência BIOSP Móvel (DOC)
7. Capitalização Ferramentas (DOC)
8. Formação sobre ferramentas BIOSP (PowerPoint)
9. Como organizar o nosso BIOSP (PHOTO)
10. Ideias de material IEC Sala de Informação BIOSP (DOC)



# FERRAMENTAS DE ATIVIDADES

Nome do beneficiário: ..... Tel. do destinatário: .....

Bairro/ Endereço: ..... Data de visita: .....

Pessoa que responde:		COMENTÁRIOS / PROPOSTAS DE SOLUÇÕES	
SEXO =	ESTATUTO NO AGREGADO FAMILIAR =	RESPOSTAS	
1º	<b>CONHECIMENTO GERAL</b>		
	Sabe o que é um BIOSP?	Sim ..... Não .....	
	Já esteve no BIOSP?	Sim ..... Não .....	
	Se SIM, em que atividade participou?	Sensibilization ..... Mobilisation .....	Outros:
	Se SIM, conhece os serviços oferecidos no BIOSP?	Sim ..... Não .....	Outros/Quais :
Sabe por que estamos aqui hoje?	Sim ..... Não ..... (especificar à direita)		
2º	<b>PROBLEMA SOCIAL:</b>		
	Que problemas sociais está a passar aqui na sua comunidade/família: (3 no máximo)	1 ..... 2 ..... 3 .....	
	Há quanto tempo este problema existe?		
	Acha que o BIOSP pode ajudá-lo com este ou estes problemas?	Sim ..... Não .....	
		(Especificar por que na coluna de comentários)	
3º	<b>DE ACORDO COM O AOSP RESPONSÁVEL DA VISITA INICIAL</b>	<b>PARTE PARA SO O AOSP:</b>	
	O ou os problemas sociais mencionados podem ser resolvidos no BIOSP?	Sim ..... Não .....	
	Se NÃO, o BIOSP pode informar a pessoa sobre os serviços existentes?	Sim ..... Não .....	
		<b>Se PODEMOS cuidar do problema no BIOSP ou informar para ajudar a resolver o problema</b>	
4º	<b>PROCESSO SOCIAL</b>		
	Sabe que documentos precisa para abrir o seu processo ?	Sim ..... Não .....	
	Poderíamos aplicar uma Ficha Socioeconómica (FSE) à sua família?	Concordar .....	Prevê FSE na data de:
5º	<b>OUTROS TÓPICOS:</b>		
	Está interessado em participar numa sessão temática fechada?	Sim ..... Não .....	Assunto:
	Se SIM, que temas gostaria de abordar?		



# FICHA DE MOBILIZAÇÃO COMUNITÁRIA

DA COMUNIDADE N.º ...../.....



OCB/ Instituição:..... Bairro: ..... Data: .....

Lugar: ..... Duração:..... h

**Frequência de mobilização:** preencher a tabela (assinalar com x)

Primeira vez neste bairro/zona da comunidade	Segunda vez neste bairro:	Se for mais vezes indicar o n.º se possível
Sim: <input type="checkbox"/>	Sim: <input type="checkbox"/>	Número:

**Actividade :** .....

**Assunto** (ser tão específico quanto possível, por exemplo, mobilização para a DIC): .....

**N.º de pessoas envolvidas (actores, activistas, Liderança local - diferente dos beneficiários!):** .....

**N.º de pessoas da comunidade:** (se não puder contar, dê uma estimativa) .....

Homens	Mulheres	Crianças (12 até 17 anos)

**Presença de pessoas de referência da OCB/ESSOR:** .....

**Metodologia de mobilização:** (explicar como a mobilização foi organizada): .....

**Reacção dos participantes:**

a maioria ficou:            até o fim [ ]                            antes do fim [ ]  
Tinham:                            muito interesse [ ]                            pouco interesse [ ]  
Depois da actividade de sensibilização tinha uma discussão:    sim [ ]    não [ ]

**Os participantes fizeram perguntas?    Sim [ ]    Não [ ]**

**se sim escreva 2 das perguntas feitas**

1.....

2.....

**Mensagens mais importantes durante actividade:**

.....

.....

.....

.....

AOSP/Técnico do BIOSP:



# FICHA DE SENSIBILIZAÇÃO

DA COMUNIDADE N.º ...../.....



OCB/ Instituição:..... Bairro: ..... Data:.....

Lugar: ..... Duração:..... h

### Condições de vida dentro do bairro:

A maioria das casas são de (tipo):.....

Água corrente/canalizada : Maioria tem [ ] ou Maioria não tem [ ]

Electricidade: Maioria tem [ ] ou Maioria não tem [ ]

Saneamento do meio: lixo concentrado em céu aberto [ ] ruas com depósito de lixo [ ]

valas de água abertas [ ]

Frequência de mobilização: preencher a tabela assinalando com x

Primeira vez neste bairro/zona da comunidade	Segunda vez neste bairro:	Se for mais vezes indicar o n.º se possível
Sim: <input type="checkbox"/>	Sim: <input type="checkbox"/>	Número:

Actividade: .....

Assunto (ser tão específico quanto possível, por exemplo, sensibilização para o VIH): .....

N.º de pessoas envolvidas (atores, ativistas, Liderança local - diferente dos beneficiários!): .....

N.º de pessoas da comunidade: (se não puder contar, dê uma estimativa) .....

Homens	Mulheres	Crianças (12 até 17 anos)

Presença de pessoas de referência da OCB/ESSOR:.....

Metodologia de mobilização/sensibilização: (explicar como a mobilização/ Sensibilização foi organizada):

.....

### Reação dos participantes:

a maioria ficou: até o fim [ ] antes do fim [ ]

Tinham: muito interesse [ ] pouco interesse [ ]

Depois da atividade de sensibilização tinha uma discussão: sim [ ] não [ ]

Os participantes fizeram perguntas? Sim [ ] Não [ ]

se sim escreva 2 das perguntas feitas

1.....

2.....

Mensagens mais importantes durante actividade:

.....

NOME DO INQUIRIDO: .....		RESPOSTAS	COMENTÁRIOS
1	Como teve conhecimento do evento de sensibilização?		
2	Porque veio participar da sessão de sensibilização?		
3	O que achou da sessão de sensibilização?		
4	Que mensagem importante reteve da sensibilização?		
5	Estaria disposto a participar numa sessão temática fechada (um ciclo) e, em caso afirmativo, sobre que temas?		
6	Pensa que é capaz de divulgar a mensagem recebida hoje à sua comunidade?		
7	Acha que a metodologia utilizada durante a sensibilização foi boa? Permitiu um bom entendimento do tema?		
8	Tem alguma recomendação para melhorar as próximas sensibilizações?		



# PLANO DAS SESSÕES FECHADAS EM GRUPO



BIOSP de: .....

Nome do AOSP: .....

Data: .....

Nome do Grupo:.....

Está interessado em fazer parte deste grupo de apoio e informação?

Na sua opinião, quantas sessões/encontros deveríamos ter por semana?

Em que dias de semana deveriam acontecer as sessões/encontros?

2ª/FEIRA	3ª/FEIRA	4ª/FEIRA	5ª/FEIRA	6ª/FEIRA	SÁBADO	ASSINALE COM X AS OPÇÕES DO SEU INTERESSE	
						SIM	NÃO
Quais são os assuntos que acha importante discutir?							
Violência Baseada no Género?							
Boa alimentação para mulher grávida e para o Bebê?							
Saúde Sexual e Reprodutiva?							
Prevenção das IST /HIV/SIDA?							
Planeamento Familiar?							
Higiene e Saneamento do meio?							
Cuidados com a gravidez?							
Consequência das drogas na gravidez?							
Importância de uma boa Educação, para os nossos Filhos							
Direitos da Crianças							
Proteção do meio ambiente							
Orientação para o trabalho							
Artesanato							

Outros Temas

.....

.....

.....

.....

.....



# FICHA DE SESSÃO TEMÁTICA FECHADA N.º .....



Nome do grupo: ..... Horário de início: .....

Horário de término: .....

OCB/BIOSP: .....

Bairro: .....

Data: ..... Lugar: .....

Tema: .....

.....

Nome do facilitador: .....

Outros intervenientes: .....

Número de participantes: H..... M..... Total: .....

## Metodologia de facilitação

.....

.....

.....

.....

Nível de percepção do grupo: Fraca  Boa  Muito Boa

## Observações sobre a interação com os formandos

.....

.....

.....

.....

.....

## Resumo da Sessão

.....

.....

.....

.....

.....

Facilitador .....

Supervisor .....







QUESTÕES	SIM	NÃO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	MAIS / OBSERVAÇÕES
<b>PÓS-PARTO</b>												
Pretende continuar no grupo?												
O seu filho já tem nome?												
Tem amamentado?												
Tem dado leite artificial?												
Com quantos quilos nasceu o seu filho?												
Quantos meses tem?												
Quando foi a última consulta que fez com o seu filho?												
Quantos quilos o bebé teve no último peso?												
Sabe que uma mulher grávida e amamentar deve ter atenção com alimentação?												
Qual destas opções significa comer bem?												
Comer só comida de restaurante												
Comer todos os dias carne, Pizza, Leite, Hambúrguer, Cachoro, Sandes de rachel												
Varia os alimentos												
Comer muita verdura												
Comer produtos importados												
A água que bebe é tratada?												
Como trata?												
Ferve												
Usa Javel, Certeza, Lixívia,												
Usa outro método caseiro												
Bebe água Mineral												
Você dá água ao seu bebé?												
Sabe o que é Malária?												
Como se apanha, como se previne, conhece os sinais e sintomas, o que fazer quando tiver com malária?												
Usa rede mosquiteira?												
Tem rede nas janelas de casa?												
Sabe por que devemos usar a rede mosquiteira?												
evita poeiras												
põe a casa mais bonita												
previne da picada do mosquito e da malária												

Inquiridor..... Supervisor ..... Beneficiário.....



# ACTA DE REUNIÃO



Data: ...../...../20.....

Local do encontro .....

Hora .....

BIOSP: .....

N.º de presenças: H..... M..... Total: .....

## AGENDA DO ENCONTRO

## DESENVOLVIMENTO DOS ASSUNTOS



# LISTA DE PRESENÇA

Actividade: .....



	NOME COMPLETO	H/M	PROVENIÊNCIA	FUNÇÃO	CONTACTO	ASSINATURA
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						
21						
22						
23						
24						
25						
26						
27						
28						
29						
30						

..... aos.....de.....de 20.....

.....

Técnico/AOSP do BIOSP.....

ACTIVIDADES	RESPONSÁVEL	LOCAL DA ATIVIDADE	PRAZO PARA A SUA REALIZAÇÃO	MATERIAL NECESSÁRIO	REALIZADO?
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					

PRINCIPAIS CONCLUSÕES	
PONTOS POSITIVOS	PONTOS A MELHORAR

Elaborado por:.....

Controlado por:.....

..... aos.....de.....de 20.....





Ref#	Motivo de Abertura do Processo <sup>1</sup> (ENCAMINHAMENTO)	Documentos necessários <sup>2</sup>	Serviço Encaminhado <sup>3</sup>	Especificar serviço (ex: Dic; RC; Vítima de violência; assunto da SOT; detalhes do trabalho ou estágio, orientação profissional, perfilagem, porta aberta FIP...)	Necessidade de Visita Domiciliar (Se sim colocar data)	Objectivos da(s) visitas	Data em que foi recebida pelo serviço	Resolveu o seu Problema? Sim ou Não
1:	10:	1:	10:					
2:	2:	2:	11:					
3:	3:	3:	12:					
4:	4:	4:	13:					
5:	5:	5:	14:					
6:	6:	6:						
7:	7:	7:						
8:	8:	8:						
9:	9:	9:						
<p>N.º de atividades/serviços que receberam beneficiários encaminhados:</p> <p>1:            2:            3:            4: 5:            6:            7:            8: 9:            10:          11:          12: 13:          14:</p>								

1 Motivo de Abertura do processo: 1. Apoio a Criança órfã 2. Apoio a Mulher 3. Apoio ao Idoso 4. Apoio a Deficiente 5. Vítima de Violência 6. Apoio para documentação 7. Saúde 8. Apoio para a Educação 9. Apoio a Formação e/ou Inserção Profissional 10. Outro (ESPECIFICAR)

2 Documentos necessários: 1. Ficha Socioeconómica 2. Ficha de Visita Domiciliar 3. Ficha de História de Vida 4. Documento de Identificação 5. Ficha de Vítima de violência 6. Ficha de encaminhamento 7. Outro

3 Serviços de Encaminhamento: 1. Inscrição a Formação Humana 2. Inscrição a Formação Profissional 3. Participar num SOT individual 4. Participar num SOT colectivo 5. Vaga de emprego 6. Vaga de Estágio 7. Serviços externos de formação 8. Outro objecto FIP 9. Educação do projecto 10. Serviços externos de educação 11. Serviços de saúde 12. Serviços de acção social 13. Serviços administrativos ou jurídicos 14. Outros Serviços (O DETALHE deve ser especificado na coluna « ESPECIFICAR SERVIÇO »)

DATA:	...../...../ 20.....
BIOSP do Bairro de:	
Serviço de Permanência:	

A Instituição ..... vem por este meio declarar a sua prestação de serviço de ..... no bairro de .....

Esta atividade foi solicitada pela própria Associação que gere as atividades do Balcão de Informação e Orientação Social e Profissional após ter identificado a grande necessidade da sua comunidade. A equipa chegou no local às ..... Horas e terminou o atendimento às ..... horas. Durante a permanência um total de ..... pessoas (H:.....; M:.....) procuraram o serviço e foram atendidas um total de ..... Beneficiários: ..... Homens e ..... Mulheres.

**Por favor avalie o nosso desempenho e ajude-nos a melhorar o nosso trabalho:**

<b>Aconteceu algum incidente durante a sua permanência?</b>	<b>SIM</b> <input type="checkbox"/>	<b>Se respondeu que SIM diga qual foi?</b>			
	<b>NÃO</b> <input type="checkbox"/>				
<b>De uma forma geral, como classifica o nosso trabalho de apoio a sua permanência?</b>	<b>1</b> Mau	<b>2</b> Razoável	<b>3</b> Bom	<b>4</b> Excelente	

**Observação do técnico que fez permanência:**

.....

.....

.....

.....

.....

Bissau,..... de .....de 20.....

	Nome	Rubrica
Técnico prestador de Serviço:		
Agente Social do BIOSP		







## FOTO do beneficiário

/ ! \ Pedir a autorização escrita da pessoa ou responsável

## APRESENTAÇÃO DO BENEFICIÁRIO E DO MEIO FAMILIAR

Detalhar família

- ▶ De onde vem?
- ▶ Quais são as suas condições de vida?
- ▶ Idade dos membros da família
- ▶ Renda mensal e trabalho da pessoa ou das pessoas na família
- ▶ Situação e clima geral na família
- ▶ Idade do beneficiário e nível de escolaridade
- ▶ ...

## PARTICIPAÇÃO DO BENEFICIÁRIO NO PROJETO

Detalhar família

- ▶ Quando iniciou sua participação no projeto, porquê?
- ▶ De que atividade participou?
- ▶ O que incluía detalhadamente essa atividade (quantas vezes por semana, quanto tempo participou, de que detalhadamente)?
- ▶ Quando encerrou a participação?
- ▶ ...

## E HOJE ? MUDANÇAS DE VIDA PERCEBIDAS A NÍVEL PESSOAL E FAMILIAR

- ▶ O que se modificou: renda, comportamento, novas habilidades adquiridas?
- ▶ Perspectivas da pessoa
- ▶ Depoimento
- ▶ Dificuldades persistentes
- ▶ ...

## Segunda FOTO do beneficiário (no contexto)

/ ! \ Pedir a autorização escrita da pessoa ou responsável

LOGO DO PROJETO  
(FACULTATIVO)

EM PARCERIA COM  
LOGOS PARCEIROS  
OPERACIONAIS

CO-FINANCIADO POR  
LOGOS PARCEIROS  
FINANCEIROS

PREENCHA ESTA INFORMAÇÃO ANTES DE IR AO TERRENO PARA FAZER A VISITA

Nome do Beneficiário: ..... Visita realizada por: .....

Número do Beneficiário no registo (REF): .....

Endereço: ..... Tel do destinatário: .....

Data de visita: .....

MOTIVO DA VISITA:	RESPOSTAS	COMENTÁRIOS / SOLUÇÕES PROPOSTAS
<b>1.º</b>	<p><b>Conhecimento geral</b></p> <p>Foi ao BIOSP abrir um processo ou ter mais informações?            Sim..... Não.....</p> <p>Se NÃO, porquê:            Sem tempo..... Não está com vontade.....            Não pode mover-se ..... Doente.....</p> <p>Como foi o atendimento dentro do BIOSP            Bom .....</p> <p>Consegue abrir o seu processo?            Sim..... Não.....</p>	<p>Outros:            SE NÃO, POR QUÊ:</p>
<b>2.º</b>	<p><b>Problema social:</b></p> <p>Qual serviço a pessoa necessita:            Serviço:</p> <p>Para a AOSP responsável do acompanhamento:            qualificar o serviço</p>	<p>Serviço Externo: .....</p>
<b>3.º</b>	<p><b>Processo social do beneficiário</b></p> <p>Em que situação é o seu processo social?            Resolvido..... Em andamento.....            Sem solução (interna ou externa).....</p> <p>O que mudou desde que o processo foi criado dentro do BIOSP ?</p> <p>Quanto tempo demorou a resolver o problema social desde que o processo foi aberto?</p> <p>Se ainda não estiver resolvido, escreva: NÃO Resolvido</p>	<p>Sem solução: detalhes</p>
<b>4.º</b>	<p><b>Situação de vulnerabilidade</b></p> <p>Concorda em fazer uma Ficha Socioeconómica para avaliar se tem outros problemas que o BIOSP possa apoiar?            Sim..... Não.....</p> <p>DE ACORDO COM O AOSP</p> <p>Necessidade de outra visita:            Sim..... Não.....</p>	<p>Porquê:</p>

Após a análise da Ficha Socioeconómica, poderá eventualmente ser oferecido um apoio adicional. Se a questão ainda não tiver sido resolvida ou se o AOSP considerar importante continuar as visitas, então serão feitas novas visitas. Utilize sempre esta ficha para fazer estas visitas.





# FERRAMENTAS GESTÃO BIOSP

# FICHA DE PLANIFICAÇÃO SEMANAL DAS ATIVIDADES

Do BIOSP de: .....

Do Mês de: ..... 20.....

	SEG.	TER.	QUA.	QUI.	SEX.	NECESSIDADES (TRANSPORTE, MATERIAL, CÓPIAS, ...)
SEMANA 1 DE ..... A .....						
SEMANA 2 DE ..... A .....						
SEMANA 3 DE ..... A .....						
SEMANA 4 DE ..... A .....						
SEMANA 5 DE ..... A .....						

Realizado por: ..... Verificado por: .....

*Para conservação do meio ambiente aconselhamos a imprimir em A3 e laminar e utilizar marcador preto ponta fina para reutilização do instrumento cada mês!*



# PLANO DAS ATIVIDADES DA SALA DE INFORMAÇÃO



Mês de: ..... 20.....

N.º	ATIVIDADE	TEMA	DATA	HORA	MODERADOR
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					

.....de ..... de 20.....

Coordenador da Associação .....

REF#	HORÁRIO DE ATENDIMENTO	OBSERVAÇÕES
	8h15	
	8h30	
	8h45	
	9h00	
	9h15	
	9h30	
	9h45	
	10h00	
	10h15	
	10h30	
	10h45	
	11h00	
	11h15	
	11h30	
	11h45	
	12h00	
	12h15	
	12h30	
	12h45	
	13h00	
	13h15	
	13h30	
	13h45	
	14h00	
	14h15	
	14h30	
	14h45	

**Resumo do dia**

N.º total de beneficiários atendidos:  
 N.º total de casos resolvidos:  
 N.º total em seguimento:  
 Principais dificuldades:

ATIVIDADES E SERVIÇOS DISPONÍVEIS	MÊS .....																																			
	Dia	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31				
Atendimento Jurídico																																				
Serviço de Identificação Civil																																				
Registo Civil																																				
Sessões Temáticas Abertas																																				
Autoridade Tributária / emissão de Nuit																																				
Planeamento Familiar e testagem HIV pela PSI																																				
Atividade de Massa com BIOSP MÓVEL																																				
Visitas Domiciliar Conjunta com Ação Social																																				

**LEGENDA**

- ▲ BIOSP de .....

N.º	DESCRIÇÃO	EXISTÊNCIA		INDICADORES	ESTÁGIO DE IMPLEMENTAÇÃO			OBSERVAÇÕES
		Sim	Não		Bom	Médio	Mau	
<b>ATENDIMENTO E ORIENTAÇÃO</b>								
1	Cumprimento do horário de abertura da sala							
2	Pontualidade dos ativistas							
3	Livro de Registo							
4	Usa uma linguagem simples e adaptada ao beneficiário							
5	Arquivo de livros de registo antigos na Pasta							
8	Ficha de encaminhamento (caminhada do beneficiário)							
9	Actas de reunião							
10	Relatório mensal de atividade arquivado							
11	Plano mensal colocada na parede em lugar visível							
12	Planos mensais antigos arquivados na pasta							
13	Limpeza das salas							
14	Conhece as possíveis interações com os outros projectos – Encontro multisectorial							
<b>SENSIBILIZAÇÃO COMUNITÁRIA</b>								
1	Preparação e Organização das sensibilizações							
2	Qualidade/participação activa durante os Encontros com Líderes							
3	Identificação de beneficiários (domínio da ficha socioeconómica e dos momentos da sua aplicação)							
<b>GRUPOS TEMÁTICOS FECHADOS</b>								
1	Inquérito de avaliação socioeconómica de cada família							
2	Cronograma de intervenção de cada grupo							
4	Ficha de atividade para cada sessão							
5	Ficha de presença dos grupos temáticos							
6	Plano de temáticas para cada grupo							
7	Uso de Ferramentas para atividades							
<b>SESSÕES TEMÁTICAS ABERTAS</b>								
1	Preparação da sessão juntamente com o animador							
2	Ficha de sensibilização							
3	Participação ativa da comunidade							
4	Plano de sessões mensal elaborado segundo as necessidades da comunidade e afixado no BIOSP							
<b>ACOMPANHAMENTO FAMILIAR</b>								
1	Inquérito Socioeconómico							
2	Ficha de visita domiciliar							
3	Historial individual							

**Observações**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**Recomendações**

<b>Recomendações da última assistência:</b>
<b>Medidas tomadas</b>
<b>Recomendações da actual assistência:</b>

**Nome e assinatura do observador:.....**

**Assinatura do Agente observado:.....**



ATIVIDADE	DESCRIÇÃO / OBSERVAÇÕES	REALIZAÇÕES / PONTOS FORTES	DESAFIOS / CONSTRANGIMENTOS
MOBILIZAÇÃO			
VISITA INICIAL / DOMICILIAR			
VISITA DE SEGUIMENTO			
FICHA SOCIOECONÓMICA			
PERMANÊNCIA/S			
STF			
STA/SENSIBILIZAÇÕES			
ATIVIDADES DA VIDA COMUNITÁRIA (roda de diálogo, encontro cidadão, encontro de rede, etc.)			
OUTRAS ATIVIDADES DA ADL/OCB			
CASOS CHAVES DE ATENDIMENTO / ORIENTAÇÃO			



QUADRO DE INDICADORES		TOTAL	MESES			
<b>Mobilização - preencher pelo AOSP</b>						
<b>R 1 - ATIVIDADES 3</b>	<b>SECTORES DE MOBILIZAÇÃO ESSOR</b>					
	Número de mobilizações realizadas para o sector EDUC					
	Número de mobilizações realizadas para o sector FIP					
	Número de mobilizações realizadas para o sector AGRI					
	<b>MOBILIZAÇÃO BIOSP E OUTRO PROJETO</b>					
	Número de mobilizações realizadas para o sector BIOSP					
	Número de pessoas presentes nas mobilizações (total)					
	Número de fichas de Mobilização preenchidas e distribuídas ao seu RP/Coordenador					
Número de visitas INICIAL realizadas (visita de mobilização)						
<b>Sensibilização - preencher pelo AOSP</b>						
<b>R 1.2 - ATIVIDADES 3</b>	<b>SESSÕES TEMÁTICAS FECHADAS (Sensibilização Fechada)</b>					
	N.º ciclos de formação temática fechada realizadas					
	Número total de participantes em sessões temáticas fechadas					
	N.º de Homens					
	N.º de Mulheres					
	% Frequência dos beneficiários registados no STF (80% de frequência mínima exigida)					
	Número total de participantes em sessões de parentalidade positiva					
	N.º de Homens					
	N.º de Mulheres					
	N.º Fichas de Sessões Temáticas Fechadas concluídas e distribuídas ao seu RP					
	Número de pessoas para a estimulação do desenvolvimento infantil					
	<b>SENSIBILIZAÇÃO DA COMUNIDADE ABERTA - FEITO POR AOSP/AOP</b>					
	N.º de sessões temáticas abertas realizadas					
	Número total de participantes em sessões temáticas abertas					
	N.º de Homens					
	N.º de Mulheres					
	N.º de crianças (- 18 anos)					
	Número de reuniões de cidadãos realizadas					
	Número total de participantes nas reuniões de cidadãos					
	Número de participantes da comunidade em reuniões de cidadãos					
	N.º dos participantes líderes comunitários e instituições públicas em reuniões de cidadãos					
	Número de problemas de vizinhança/bairro resolvidos					
	N.º de Espaço de diálogo com os líderes comunitários					
	Número de líderes comunitários que participam em espaços de diálogo					
	N.º de exposições de filmes/debates nos bairros					
	N.º de torneios desportivos organizados					
	N.º de reuniões multissetoriais de bairro realizadas					
	N.º Ficha de Mobilização e Sensibilização concluída e divulgada ao seu RP					
N.º Ficha de espaço de diálogo preenchido e distribuído ao seu RP						

QUADRO DE INDICADORES		TOTAL	MESES			
<b>ATENDIMENTO - preencher pelo AOSP</b>						
<b>R 1 - ATIVIDADES 3</b>	N.º de pessoas Atendidas e informadas na sala de Informação - TOTAL					
	N.º de Homens					
	N.º de Mulheres					
	N.º de pessoas Atendidas e auscultadas na sala de Atendimento Social					
	N.º de Homens					
	N.º de Mulheres					
	Número de visitas domiciliárias/visitas de acompanhamento realizadas pela AOSP's					
	N.º de Ficha sócio económica realizada					
	Número de famílias vulneráveis identificadas (pontuação de vulnerabilidade >24)					
	<b>ORIENTAÇÃO - preencher pelo AOSP</b>					
	N.º de pessoas que se beneficiam de uma Orientação a um serviço Social específico - TOTAL					
	N.º de Homens					
	N.º de Mulheres					
	N.º de pessoas orientadas pelos BIOSP para actividades de FIP ESSOR					
	N.º de Homens					
	N.º de Mulheres					
	N.º de pessoas orientadas para as actividades de Educação do projecto (ESSOR)					
	N.º de Homens					
	N.º de Mulheres					
	N.º de pessoas orientadas para serviços externos de educação (serviços do governo ou outras ONG)					
	N.º de Homens					
	N.º de Mulheres					
	N.º de pessoas orientadas para serviços externos de formação (serviços do governo ou outras ONG, Centro de formação privado...)					
	N.º de Homens					
	N.º de Mulheres					
	N.º de pessoas orientadas para serviços de saúde (Centro de saúde ou outra ONG de saúde)					
	N.º de Homens					
N.º de Mulheres						
N.º de pessoas orientadas para serviços de acção social - TOTAL						
N.º de Homens						
N.º de Mulheres						
N.º de beneficiários encaminhados para o sector da mulher						
N.º de beneficiários encaminhados para o sector da criança						
N.º de beneficiários encaminhados para o sector da idoso						
N.º de beneficiários encaminhados para o sector da pessoa com deficiência						
N.º de pessoas orientadas para serviços administrativos ou jurídicos - TOTAL						
N.º de Homens						
N.º de Mulheres						
N.º de beneficiários encaminhados para a DIC						
N.º de beneficiários encaminhados para o Registo Civil						
N.º de beneficiários encaminhados para a Autoridade Tributária						
N.º de beneficiários encaminhados para atendimento a vítimas de violência						
N.º de pessoas orientadas para outros serviços ESPECIFIQUE						
N.º de Homens						
N.º de Mulheres						

QUADRO DE INDICADORES		TOTAL	MESES		
		<b>IMPACTO - preencher pelo AOSP</b>			
<b>R 1 - ATIVIDADES 3</b>	N.º de pessoas que beneficiam dos diferentes Serviços Sociais e Profissionais - TOTAL				
	N.º de Homens				
	N.º de Mulheres				
	N.º de pessoas que beneficiam das actividades de FIP do projecto				
	N.º de pessoas que beneficiam das actividades de Educação do projecto				
	N.º de pessoas que beneficiam dos serviços externos de educação				
	N.º de pessoas que beneficiam dos serviços externos de formação				
	N.º de pessoas que beneficiam dos serviços de saúde				
	N.º de pessoas que beneficiam dos serviços de ação social - TOTAL				
	N.º de beneficiários que beneficiam dos serviços do sector da mulher				
	N.º de beneficiários que beneficiam dos serviços do sector da criança				
	N.º de beneficiários que beneficiam dos serviços do sector da idoso				
	N.º de beneficiários que beneficiam dos serviços do sector da pessoa com deficiência				
	N.º de pessoas que beneficiam dos serviços administrativos ou jurídicos - TOTAL				
	N.º de beneficiários que beneficiam dos serviços da DIC				
	N.º de beneficiários que beneficiam dos serviços do Registo Civil				
	N.º de beneficiários que beneficiam dos serviços da Autoridade Tributária				
	N.º de beneficiários que beneficiam para atendimento a vítimas de violência				
	N.º de pessoas que beneficiam de outros serviços - TOTAL				
	Número de famílias vulneráveis apoiadas (pontuação do FSE > 24) (todos os serviços combinados)				

ATIVIDADES DA FIP REALIZADAS				
	P	H	M	R
N.º de Planos Semanais elaborados				
N.º de Novos Registos				
N.º de Frequência				
N.º de Atendimentos (OP)				
N.º de Pessoas Encaminhadas ao BIOSP para Assuntos Sociais				
N.º de Visitas Domiciliárias aos Candidatos do SOC/Test motivacional				
N.º de Visitas Domiciliárias aos Beneficiários em FP e FH				
N.º de Visitas Domiciliárias aos Beneficiários em Estágio				
N.º de Visitas Domiciliárias aos Beneficiários já Formados / Emprego				
<b>PESQUISA DE EMPRESAS</b>				
Número de Reuniões com Empresários				
N.º de Vagas de Estágio encontradas				
N.º de vagas de Estágio Divulgadas				
N.º de Beneficiários Encaminhados no Estágio				
N.º de Jovens FH encaminhados no Estágio 1C				
N.º de Jovens FH encaminhados no Estágio 2C				
N.º de Jovens FH encaminhados no Estágio 3C				
N.º de Jovens encaminhados no Estágio SOC				
N.º de Jovens encaminhados no Estágio Beneficiários Antigos				
N.º de Pessoas da Comunidade Encaminhados no Estágio				
N.º de Vagas de Emprego encontradas				
N.º de Vagas de Emprego Divulgadas				
N.º de Beneficiários Encaminhados no Emprego				
N.º de Jovens FH encaminhados no Emprego 1C				
N.º de Jovens FH encaminhados no Emprego 2C				
N.º de Jovens FH encaminhados no Emprego 3C				
N.º de Jovens FH encaminhados no Emprego SOC				
N.º de Jovens FH encaminhados no Emprego Beneficiários Antigos				
N.º de Pessoas da Comunidade Encaminhados no Emprego				
<b>TOTAL DE INSERIDO NO ESTAGIO</b>				
N.º de Beneficiários inserido no Estágio				
N.º de Beneficiários inserido no Estágio 1C				
N.º de Beneficiários inserido no Estágio 2C				
N.º de Beneficiários inserido no Estágio 3C				
N.º de Beneficiários inserido no Estágio SOC				
N.º de Beneficiários inserido no Estágio Beneficiários Antigos				
N.º de Pessoas da Comunidades inserido no estágio				

<b>TOTAL DE INSERIDO NO EMPREGO</b>				
N.º de Beneficiários inseridos no Emprego				
N.º de Beneficiários inserido no Emprego 1C				
N.º de Beneficiários inserido no Emprego 2C				
N.º de Beneficiários inserido no Emprego 3C				
N.º de Beneficiários inserido no Emprego SOC				
N.º de Beneficiários inserido no Emprego Beneficiários Antigos				
N.º de Pessoas da Comunidade inseridos no Emprego				
<b>N.º DE PARCERIA ASSINADAS COM EMPRESAS</b>				
N.º Beneficiários terminando o Estágio				
N.º Beneficiários terminando o Estágio 1C				
N.º Beneficiários terminando o Estágio 2C				
N.º Beneficiários terminando o Estágio 3C				
Nº Beneficiários terminando o Estagio SOC				
Nº de Monitoria para Pessoas Empregues				
N.º de Monitoria para Pessoas em Estágio				
N.º de SOT Reforçados				
N.º de Pessoas que participaram no SOT reforçado				
N.º de Cartas de Motivação Elaboradas				
N.º de Cartas de Pedido de Emprego Elaboradas - modelo ESSOR.				
N.º de CV elaborados para Beneficiários				
N.º de CV elaborados para Pessoas da Comunidade				
N.º de Ação de divulgação dos Serviços dos BFE				
Participação do Coordenador da OCB				

N.º DE BENEFICIÁRIOS ACOLHIDOS E REGISTADOS NOS BIOSP ENCAMINHADOS PELOS OUTROS PROJETOS ESSOR E PARCEIROS					% DE CASOS RESOLVIDOS IDENTIFICADOS	N.º DE VISITAS FAMILIAR FEITAS PELO BIOSP
Encaminhados pelo Percurso Cidadão	Encaminhados pelo Pré-Escolar	Encaminha-dos pela Fip	Encaminhados por outro parceiro / ONG	N.º Total		

N.º DE BENEFICIÁRIOS ACOLHIDOS E REGISTADOS PELOS OUTROS PROJETOS ESSOR E PARCEIROS ENCAMINHADOS PELO BIOSP					% DE CASOS RESOLVIDOS IDENTIFICADOS	N.º DE VISITAS FAMILIAR FEITAS PELO BIOSP
Encaminhados ao Percurso Cidadão	Encaminhados ao Pré-Escolar	Encaminhados para a Fip	Encaminhados para outro parceiro / ONG	N.º Total		

Relatório Realizado pelos AOSP's

.....  
 .....  
 .....  
 .....

Supervisão do Coordenador/ Ponto Focal da OCB

.....

Supervisão do Técnico do BIOSP

.....

Supervisão do Técnico FIP

.....

Supervisão do Coordenador Local do Projecto

.....

Data ...../...../20.....



ATIVIDADE	FERRAMENTAS	N.º DE FERRAMENTAS RESTANTES	N.º DE CÓPIAS NECESSÁRIAS	VALOR NECESSÁRIO (N.º CÓPIAS X VALOR)
1.º Passo: Comunidade	1. Acta de Reunião			
	2. Plano de atividades da Sala de informação			
	3. Lista de presença nas reuniões			
2.º Passo: Sala de informação	4. Livro de Registo			
3.º Passo: Sala de Assistência Social	5. Livro de Registo			
	6. Ficha pesquisa socioeconómica			
	7. Ficha de visita domiciliar			
	8. Ficha de história de vida			
	9. Ficha de vítima de violência			
	10. Ficha de atribuição de Nuit - Autoridade Tributária			
	11. Guia de orientação social e profissional			
	12. Ficha de Referência/contra Referência			
Sessões Temáticas Abertas	13. Ficha de sensibilização da comunidade			
Sessões Temáticas Fechadas	14. Ficha de seguimento de grávidas			
	15. Plano de sessões com grávidas			
	16. Ficha de Sessão temática			
	17. Ficha de frequência			
Monitoria dos agentes de orientação	18. Relatório de Atividades Mensais			
<b>TOTAL</b>				





# MÓDULO 2

## MOBILIZAÇÃO





## FICHA DE FORMAÇÃO 2: MOBILIZAÇÃO

DIA	TEMÁTICAS	METODOLOGIA	HORÁRIO
4	Chegada dos participantes	Assinatura de presenças	8h-8h30
	Conhecer-se a si	Dinâmica 1: Dinâmica do Nó ou Dinâmica do Barbante	8h30-9h00
		Exercício 1: Estudo sobre os temperamentos	9h00-10h30
		Intervalo	
		Exercício 2: Termómetro do Género	11h30-12h30
	<b>ALMOÇO</b>		
Dinamização Comunitária	Exercício 3: Como preparar e realizar uma Mobilização Comunitária?		13h30-15h30
			14h45-15h30
Eventos Comunitários	Exercício 3: 7 Pilares de atendimento ao público		
		Exercício 4: Como preparar e realizar uma Feira Social?	9h00-13h00



# DINÂMICA 1

## Objetivo:

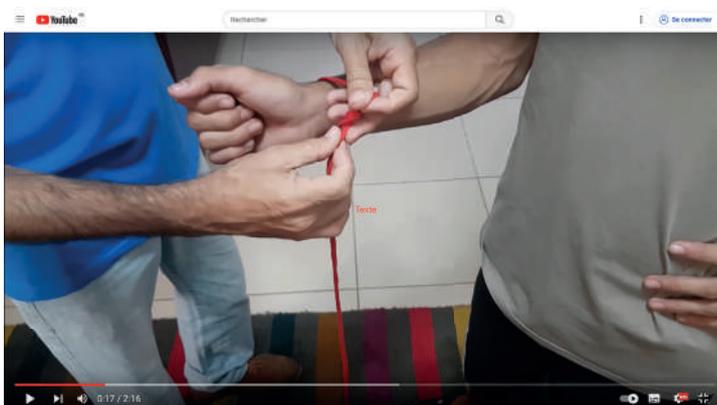
- ▶ Explorar a importância de cooperar e se ajudar

**Material:** Pedaco de corda/fio de 12 cm para cada participante.

## Metodologia:

Dinâmica do Barbante

1. Leve o grupo para fora da sala, para um lugar amplo
2. Leve uma caixa com vários pedacinhos de corda/fio cortado (com mais ou menos 12 cm).
3. Peça aos participantes para fazerem um círculo e passe a caixa, pedindo para cada um pegar um pedaço do fio/corda. Depois que todos pegaram, mande-os organizar-se em grupos de 2 e dar um nó no fio/corda em volta dos 2 pulsos, com cada extremidade. Mas os seus fios devem se cruzar
4. Desafio: os participantes devem-se “libertar” um do outro.
5. Debate/principais conclusões:
  - a. A relação é uma via de duas mãos. A minha ação provoca/direciona/sugere a reação do outro (com quem me relaciono). Autoritarismo/submissão.
  - b. Quando há uma mudança na ação de um dos envolvidos há uma mudança na reação do outro.
  - c. Eu só me liberto do outro a partir do momento em que possibilito que o outro se liberte de mim.



# EXERCÍCIO 1

## Anexo 2

### Objetivo:

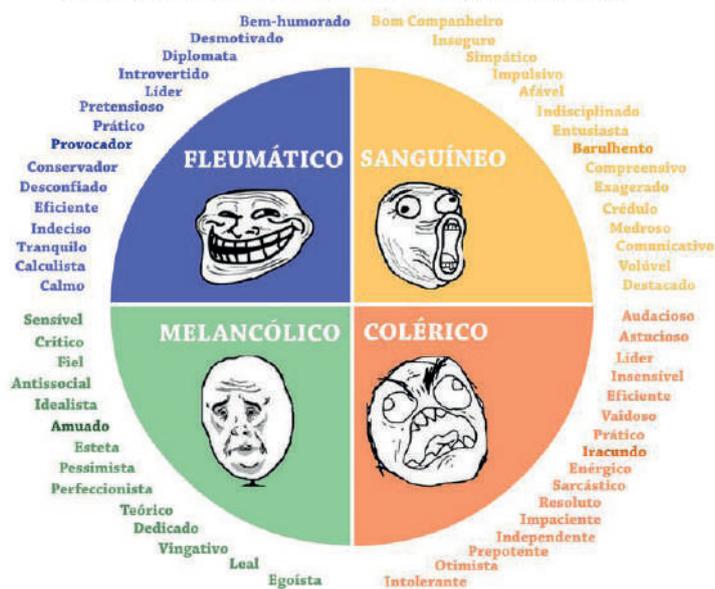
- ▶ Conhecer e identificar os diferentes tipos de temperamentos.

**Material:** PowerPoint (**Anexo 1**), projetor, questionário impresso para distribuir aos participantes

### Metodologia:

1. Apresentação do conteúdo
2. Depois de apresentar o Gráfico dos Temperamentos (**Anexo 3**), dar 10 minutos para que cada um preencha o questionário (**Anexo 4**) e conheça o seu temperamento
3. Conclusões

## OS TEMPERAMENTOS SEGUNDO HIPÓCRATES



calebante.blogspot.com

## EXERCÍCIO 2: TERMÓMETRO DO GÉNERO

### Objetivo:

- ▶ Identificar os(as) candidatos(as) com valores e sensibilidade à igualdade e justiça de género.

### Material:

1. Lista de afirmações a serem lidas;
2. Vendas dos olhos

### Metodologia:

#### 1.ª Etapa (20min)

- Pedir aos (as) participantes que se coloquem em pé e fiquem em fila formando 5 colunas com 6 candidatos(as) cada;
- Explique que terão os olhos vendados, e que irá ler algumas afirmações, uma de cada vez. Quem concordar com a afirmação deverá levantar o braço. Quem não concordar permanecerá com o braço em baixo;
- Peça para os(as) co-facilitadores(as) e/ou observadores(as) distribuírem as vendas e ajudarem os(as) candidatos(as) a colocá-las. O recomendável é usar uma tira de tecido grosso e preto de forma que não consigam ver se os(as) colegas levantaram ou não o braço e assim evitar que o(a) candidato(a) se deixe influenciar pelos demais;
- Quando todos estiverem com os olhos vendados comece a ler as afirmações, uma de cada vez, e repita a afirmação duas vezes. Pergunte se todos(as) perceberam bem a afirmação, caso alguém responda que não ouviu bem, leia novamente. Recorde a regra do exercício: quem concorda com a afirmação deverá levantar o braço e quem não concordar deve permanecer com o braço em baixo.

#### Afirmações a serem lidas:

1. Os homens sofrem muita pressão social para serem os provedores da família, por isso não têm tempo para limpar a casa e cuidar das crianças.
2. As mulheres cuidam melhor das crianças do que os homens.
3. O homem é o galão da casa.
4. A responsabilidade de prevenir a gravidez é da mulher.
5. Se as mulheres se vestissem adequadamente o assédio e violação sexual diminuiriam muito.
6. Eu sou contra a violência, mas há mulheres que abusam e merecem ser castigadas.
7. A mulher com maior nível educacional do que o homem quer ser mais do que ele e deixa de respeitá-lo.
8. As raparigas são boas em Letras e os rapazes são bons em Ciências.
9. Por natureza os homens são violentos.
10. Por natureza as mulheres são mais sensíveis e pacientes do que os homens.
11. O sexo é mais importante para os homens do que para as mulheres.

#### 2.ª Etapa (40min)

- Após ter lido todas as afirmações diga que podem retirar a venda dos olhos e retornar aos seus lugares;
- Os (as) co-facilitadores(as) encontram-se durante 5 minutos para analisarem rapidamente os resultados e formarem 6 grupos focais: 2 grupos com participantes que responderam afirmativamente a 1 - 2 afirmações; 2 grupos com participantes que responderam afirmativamente de 3 a 5 afirmações; e 2 grupos com participantes que responderam afirmativamente a mais de 6 afirmações;
- Cada co-facilitador(a) irá facilitar a discussão num dos grupos focais, aprofundando as respostas dadas às afirmações e pedindo que argumentem porque responderam afirmativamente. O grupo focal é importante, pois revela se as afirmações foram bem compreendidas, e a capacidade de cada participante de expressar ideias. Também ajuda a identificar a forma como cada participante comunica: é possível identificar os mais dominantes, os mais passivos, os que demonstram ter mais escuta ativa, os que têm uma mente aberta e os mais resistentes a mudanças.
- Na discussão em grupo, o (a) facilitador(a) deverá perceber se o(a) candidato(a) mantém a sua posição, ou se mudou de posição porque não entendeu bem a afirmação. Deverá para isso apresentar outros exemplos e estimular o diálogo sobre o assunto. Cada observador(a) deve voltar a registar as posições dos(as) candidatos(as) na segunda coluna da ficha de avaliação, indicando se o participante de facto está de acordo com a afirmação ou mudou de opinião.

AFIRMAÇÃO	ID DO CANDIDATO		ID DO CANDIDATO		ID DO CANDIDATO		OBSERVAÇÕES
	INDIVIDUAL	GRUPO	INDIVIDUAL	GRUPO	INDIVIDUAL	GRUPO	
Afirmação 1							
Afirmação 2							
Afirmação 3							
Afirmação 4							
Afirmação 5							
Afirmação 6							
Afirmação 7							

A coluna em branco é para preencher no começo do exercício, com a primeira opinião dos(as) candidatos(as): Se levantar o braço escrever 1, se não levantar deixar em branco. Na coluna cinzenta deve preencher a opinião do(a) candidato(a) no grupo focal. Se levanta o braço no grupo focal deve escrever 1; se não levantar o braço deixar em branco. O total deve ser a soma dos pontos da atividade individual e os pontos na discussão em grupo.

## EXERCÍCIO 3: COMO PREPARAR E REALIZAR UMA MOBILIZAÇÃO COMUNITÁRIA

### Objetivo:

- ▶ Dominar as etapas de planificação e realização de uma mobilização comunitária

### Material:

- Papel gigante
- Marcadores
- Filme sobre a mobilização (**Anexo 5**)
- Projetor
- Colunas
- Cartões das etapas da mobilização
- PC ou material (folhas de cartolina, imagens, canetas de filtro) para realizar cartazes e flyers

### Metodologia:

1. Chuva de ideias sobre “o que significa fazer uma mobilização e quais podem ser as razões (dar exemplos) que nos levam a fazer mobilização” – Facilitador escreve palavras chave no papel gigante
2. Apresente o filme e debata com os participantes sobre os diferentes momentos identificados
3. Afixe as diferentes etapas de preparação da mobilização (cada etapa = 1 cartão, preparar cada etapa com uma cor diferente para ajudar na memorização)
4. Dividir os participantes em subgrupos de 5 pessoas e solicitar que cada um prepare uma mobilização + preparação do cartaz + flyers (1h) - Rever dicas de como elaborar um cartaz / Dinâmica 1/ Módulo 3: Sensibilização
5. Cada grupo deverá apresentar a sua mobilização



## Etapas de preparação da mobilização:

1. Determinar o tema / assunto da mobilização;
2. Determinação do tipo de mobilização a ser feita (porta a porta, mobilização em massas e que é usado o megafone), local, público-alvo;
3. Definir quem deve estar presente na mobilização (unicamente AOSP ou implicar algum parceiro?)
4. Estabelecimento de: perímetro / zona de mobilização, horário/período das mobilizações (essa parte ajuda na identificação do melhor local e horário para encontrar o público-alvo da mobilização)
5. Preparação do material a utilizar durante a mobilização:
  - a. Folhetos de mobilização ou sensibilização;
  - b. Megafone para mobilização;
  - c. Pranchetas
  - d. Fichas de mobilização onde será preenchida com os nomes de todos mobilizados e os seus serviços de interesse (encontra a ferramenta no **Anexo 8** - módulo 1)
  - e. Usar sempre a identificação de AOSP's durante a atividade (a t-shirt / boné / crachá do projeto).

## Dicas para as Dinâmicas durante a Mobilização

Para o processo de mobilização e sensibilização ser uma atividade dinâmica e produtiva é preciso criar algumas estratégias de proximidade com os beneficiários. Estas consistem em ter uma comunicação mais próxima do público-alvo (o uso da língua local é sempre melhor), explicar de forma calma sobre os serviços; dar atenção a cada preocupação que será partilhada pelos beneficiários para poder dar o devido encaminhamento ou tratamento.

***Durante as sessões de informações dentro do bairro que podem acontecer em grupos, pode ser feito um momento de debate, teatro, dança de modo a uma melhor sensibilização que por consequência irá mobilizar mais pessoas.***

## EXERCÍCIO 4

### Objetivo:

- ▶ Aprender a planificar, divulgar e realizar uma feira social

### Material:

- Post-it ou cartões de 3 cores diferentes para cada participante
- Bostik (para colar os cartões)
- Critérios que caracterizam uma Feira Social na metodologia BIOSP (escritos num papel gigante afixar na sala)
- Filme da Feira Social (**Anexo 6**)
- Projetos
- Colunas
- Papel gigante e marcadores para o trabalho de grupo
- Copias do Check-List (**Anexo 7**) para a realização de uma Feira para distribuição aos participantes

### Metodologia:

1. Cada participante recebe 3 post it de cores diferentes: cada post it deve ter uma única ideia. Post-it 1 = o que é para ti uma feira social?, Post-it 2 = Que serviços podemos ter numa feira social?, Post-it 3 = Como avalias o impacto da Feira Social?
2. O facilitador irá solicitar que cada um cole e apresente a sua ideia aos colegas
3. Apresente a definição de Feira Social dentro da metodologia BIOSP
4. Apresente o filme e debata com os participantes sobre os diferentes momentos identificados
5. Divida os participantes em 3 subgrupos para que discutam e enumerem as diferentes atividades mediante a fase da Feira Social: Antes/Durante/Depois
6. Cada Grupo apresenta e daremos espaço aos outros grupos para complementar se necessário. O Facilitador deverá completar para finalizar. No final das apresentações o facilitador distribui o Check-List

**Definição de Feira Social dentro da metodologia BIOSP:** A Feira Social é um evento de grande impacto comunitário, onde é concentrado o máximo número de serviços à disposição dos beneficiários. Pode ser considerado como uma Feira Social atividades que comportam mais de 4 serviços à disposição no mesmo local; quando 60% dos beneficiários atendidos passarem de no mínimo 2 serviços existentes no local; duração de 2 a 5 dias; existência de um programa detalhado das atividades no local.

## ETAPAS PARA A REALIZAÇÃO DE UMA FEIRA SOCIAL / CHECK-LIST

ATIVIDADES	RESPONSÁVEL	DATA DE REALIZAÇÃO
<b>Antes da Feira (pré-evento, de preferência 30 a 45 dias antes) – fase de preparação de toda logística da Feira, devem ser feita as seguintes atividades:</b>		
Estabelecimento do horário, dias e local da atividade		
Envio das cartas e emails a convidar os parceiros (privados, públicos, setor de sinergias dentro da ESSOR), até 30 dias antes da atividade para facilitar a programação das instituições		
Levantamento das necessidades e criação do orçamento (material necessário para instalar os serviços como mesas, cadeiras, tendas...; produção de camisetas se possível; cartazes e folhetos de mobilização a imprimir; fichas de registo a imprimir; lanches; apoio a transporte se necessário; necessidades das dinâmicas)		
Planificar as dinâmicas a desenvolver durante a Feira Social		
Fazer a confirmação das presenças 15 dias antes, para revisão/confirmação logística e orçamental		
Dinâmicas de mobilização e sensibilização dos beneficiários, 15-20 dias antes da data estabelecida para a atividade (período ideal porque já existe a confirmação de mais de 3 serviços)		
<b>Durante a Feira – momento que decorre a Feira Social, devem ser tomados em consideração os seguintes aspetos para a atividade ser realizada sem nenhum imprevisto:</b>		
Abertura das portas “30-60 minutos” antes da hora prevista, para ajudar na organização dos beneficiários com base nas suas necessidades e dar tempo para o registo no livro com base à chegada/fluxo		
Distribuição/alocação dos serviços com base no espaço disponível e a sua reserva (testagens de HIV/SIDA, planeamento familiar, rastreio e mais serviços que dizem respeito à privacidade do beneficiário devem ser alocados em locais mais reservados sem nenhuma interferência do público)		
Dinamização de dinâmicas para os beneficiários enquanto aguardam		
Fazer o registo dos benefícios a serem atendidos. Para esse momento, deve ser criado um corredor de passagem/colocação de uma mesa (dependendo da estrutura do local onde será feita a atividade), para o registo no livro 1 de todos beneficiários que serão encaminhados aos serviços existentes		
Balanço do resultado, dinâmica de atendimento por serviços em cada dia. Esse momento ajuda na planificação dos pontos que devem ser melhorados para o dia seguinte garantir o atendimento mais dinâmico para os beneficiários		
<b>Depois da Feira (pós-evento) – momento de seguimento de todo impacto alcançado durante a atividade, seguindo as fases:</b>		
Balanço interno da feira social a nível dos BIOSP's (até 3 dias depois da atividade)		
Envio do relatório resumo e agradecimento aos parceiros (deve constar no documento o número de atendidos; a média dos serviços usados por pessoa; pontos fortes e fracos durante os dias da atividade e as formas de melhoria). Fazer de preferência no espaço de até 10 dias úteis após a atividade		
Seguimento dos beneficiários que precisam de algum acompanhamento mais personalizado por causa das suas necessidades. Atividade a ser feita de forma permanente		
Envio e entrega dos certificados aos intervenientes até 20 dias úteis encoraja a sua participação em eventos futuros		

## Dicas de dinâmicas durante a Feira Social

Para garantir que a Feira Social, seja marcante para todos os participantes ou intervenientes no local e para que os momentos de espera sejam mais agradáveis, é importante criar dinâmicas durante o evento! Essas dinâmicas podem ser jogos interativos e educativos, dança, estabelecimento de cantos de interesses, distribuição de folhetos para leitura... Portanto, durante o processo da preparação da Feira (pré-evento) é importante estabelecer as dinâmicas, momentos e jogos que estarão a decorrer no local.

Uma forma de poder criar mais interação e atração dos beneficiários é distribuir brindes, lembranças pelos serviços que os beneficiários passam e/ou são atendidos.

- ▶ **Exemplo 1:** Quando os pais levam as crianças para o seu registo de nascimento, vacinação ou outro serviço para crianças, podem dar um brinde (lápiz de cores, caderno...) para a criança;
- ▶ **Exemplo 2:** Quando os adultos usam algum serviço podem ganhar uma revista de sensibilização sobre uma temática específica;
- ▶ **Exemplo 3:** Em paralelo à dinâmica de atendimento pode ter também jogos tradicionais a decorrer em outro ponto do recinto, que pode ser animado por um AOSP;
- ▶ **Exemplo 4:** Projeção de filmes de sensibilização e Debates
- ▶ **Exemplo 5:** Dinamizar grupos de teatro Educativos/Sensibilização
- ▶ **Exemplo 6:** Com a música ambiente os beneficiários podem aproveitar para dançar, distrair-se o que traz alegria para todos presentes no local.



## ANEXOS MÓDULO 2



1. Temperamento BIOSP (PowerPoint)
2. Temperamentos (PHOTO)
3. Gráfico Temperamentos (PHOTO)
4. Descubra seu temperamento (PHOTO)
5. Tutorial de Mobilização (VIDEO)
6. Feira Social BIOSP Polana Caniço Maputo (VIDEO)
7. Checklist Feira Social (PHOTO – A3)



# MÓDULO 3

## SENSIBILIZAÇÃO





# FICHA DE FORMAÇÃO 3: SENSIBILIZAÇÃO

DIA	TEMÁTICAS	METODOLOGIA	HORÁRIO
6	Chegada dos participantes	Assinatura de presenças	8h-8h30
	Conhecer os diferentes tipos de violência	Dinâmica 1: Roda de Diálogo	8h30-10h30
	<b>INTERVALO</b>		
	Aprofundar as técnicas de animação popular utilizadas no BIOSP	Exercício 1: Apresentar as etapas de: - Roda de diálogo - Sessão temática aberta - Sessão temática fechada	11h00-11h45
	Do conhecimento à ação	Exercício 2: Organizar 2 grupos: - Preparação de uma sessão temática aberta - Preparação de um plano de trabalho com um grupo fechado	11h45-13h
	<b>ALMOÇO</b>		
7	Do conhecimento à ação	- Finalizar as preparações por grupo - Cada grupo apresenta a sua estratégia	14h-15h30
	Explorar a sua autoestima	Dinâmica 2: Espelho	8h30-9h00
	Tipos de Prevenção	Exercício 3: Explorar os conceitos teóricos e praticar através de exemplos concretos	9h-10h30
	Identificar problemáticas sociais no seu bairro	Exercício 4: Realizar Árvore de Problemas <b>(Anexo 5):</b> Manual de sessões Temáticas	11h-13h
<b>INTERVALO</b>			



# DINÂMICA 1

## Objetivo:

- ▶ Conhecer os diferentes tipos de violência
- ▶ Explorar a técnica da Roda de Diálogo

**Material:** cartões individuais referindo os diferentes tipos de violência (importante de associar imagem), cartões individuais com situações de violência, 2 fotos de violência (para o cartaz), 2 cartolinas A3 coloridas, marcadores

## Metodologia:

1. Convide o grupo a sentar-se em círculo
2. Apresente o filme de violência
3. Faça um brainstorming sobre os tipos de violência conhecidas pelos participantes
4. No final coloque no centro do grupo (no chão) os cartões individuais referindo os diferentes tipos de violência
5. Entregue a cada participante um cartão com uma situação de violência (ver tabela) e peça para analisarem em silêncio. Cada um, na sua vez, irá ler a situação em voz alta e dizer que tipo de violência se trata. Os colegas podem concordar ou não. Caso não concordem justificam dando a alternativa. Cada cartão será colocado no centro no lugar de correspondência.
6. Solicitar aos participantes para se organizarem em 2 grupos, refletirem numa estratégia de sensibilização e realizarem um cartaz de sensibilização sobre a temática. Para o cartaz entregue uma foto (**Anexo 3 e 4**), um papel em A3 colorido e lista de dicas para elaboração de um cartaz.
7. Cada grupo apresenta o seu cartaz e estratégia de sensibilização

## Qual a diferença entre tipos de violência?

Os diversos tipos de violência diferem a partir da forma como se manifestam. Ocorrem a partir da utilização de força física ou poder sobre si mesmo, pessoa ou grupo, causando algum tipo de dano.

Os tipos de violência podem ser classificados como violência física, psicológica, moral, sexual, económica e social.

Os atos de violência podem utilizar um ou mais tipos de violência. Como nos casos de violência doméstica em que, geralmente, os atos de violência física podem vir acompanhados de violência psicológica, moral, sexual ou económica.

	CARACTERÍSTICAS DAS AGRESSÕES	ATOS DE VIOLÊNCIA
<b>Violência física</b>	Utilização da força física	<ul style="list-style-type: none"><li>▶ Golpes</li><li>▶ Ferimentos</li><li>▶ Submissões físicas (puxões, empurrões, imobilização, etc.)</li></ul>
<b>Violência psicológica</b>	Opressão psicológica	<ul style="list-style-type: none"><li>▶ Ameaças</li><li>▶ Humilhações</li><li>▶ Intimidações</li></ul>
<b>Violência moral</b>	Opressão ou exposição da pessoa	<ul style="list-style-type: none"><li>▶ Difamações</li><li>▶ Calúnias</li><li>▶ Chantagens</li></ul>
<b>Violência sexual</b>	Imposição de cunho sexual sem consentimento	<ul style="list-style-type: none"><li>▶ Abusos</li><li>▶ Assédio</li><li>▶ Violação</li><li>▶ Exposição da e/ou à nudez</li></ul>
<b>Violência econômica</b>	Subtração de bens ou imposição de dependência económica	<ul style="list-style-type: none"><li>▶ Retenção de bens ou capital</li><li>▶ Roubo</li><li>▶ Furto</li></ul>
<b>Violência social</b>	Repressão ou opressão de grupos minoritários	<ul style="list-style-type: none"><li>▶ Discriminação</li><li>▶ Segregação</li><li>▶ Intolerância</li></ul>



▶ **Violência física**

A violência física é a utilização da força física sobre alguém. Estaladas, socos, pontapés puxões, empurrões ou a utilização de algum artefacto com o objetivo de impor-se pelo uso da força física, oprimir, ferir ou causar qualquer tipo de dano físico.

▶ **Violência psicológica e moral**

Já a violência psicológica e moral utilizam-se de palavras ou atos ofensivos como forma de agressão. Humilhação, exposição, agredir verbalmente ou a opressão e submissão fazem com que a vítima seja coagida sem a necessidade de utilização da força física.

▶ **Violência sexual**

A violência sexual ocorre quando os atos de violência assumem um caráter sexual. Assédios, abusos, violações e estupro são considerados atos de violência sexual.

Esses casos ocorrem quando não há o consentimento entre as partes ou quando a vítima é incapaz de opor-se ao ato. Como nos casos de violência contra crianças, idosos, pessoas com déficits cognitivos, ou temporariamente inaptas.

▶ **Violência económica**

A violência patrimonial ou económica ocorre quando a propriedade ou os meios de subsistência são negados ou retirados por uma pessoa ou grupo. Furtos, roubos, subtrações ou impedimentos podem ser caracterizados como esse tipo de violência.

Em alguns casos de violência contra a mulher, o agressor utiliza-se da dependência financeira da vítima para oprimir e subjugar-la.

▶ **Violência social**

A violência social ocorre devido a utilização da força de um grupo social sobre outro. Discriminação, preconceito, desrespeito às diferenças, intolerância ou submissão de um grupo é entendido como violência social.

**TABELA COM UMA SITUAÇÃO DE VIOLÊNCIA:**

Um pai que lê uma história à sua filha sentada ao colo	Forçando a sua filha a casar com o filho de uma família mais rica
Um tio que mostra fotografias de uma mulher nua ao seu sobrinho	Um pai que envia os seus filhos para dormir sem lhes dar banho ou jantar
Um vizinho que te acaricia de uma forma que te faz sentir mal e desconfortável	Um professor que chama estúpido a um aluno por se esquecer de fazer os seus trabalhos de casa
Um pai que bate no filho para o castigar	Uma mãe que bate na filha por entornar leite no tapete
O seu vizinho que grita sempre com a rapariga que trabalha na sua casa	Um rapaz que é preso e espancado pela polícia por roubar fruta do mercado

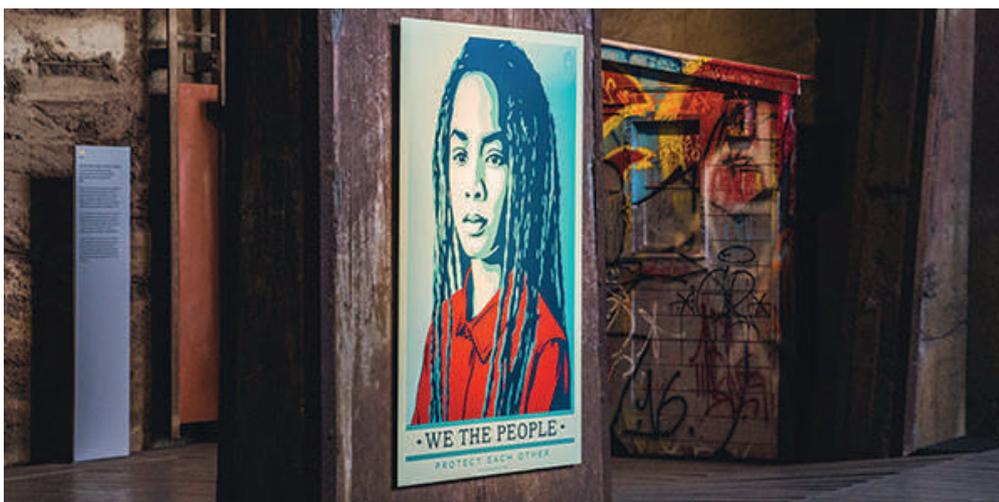
## COMO FAZER UM CARTAZ?



**Para saber como fazer um cartaz basta: definir o objetivo, Criar a mensagem a ser transmitida, Fazer um design, Garantir a presença de todos os elementos essenciais, Fazer a impressão e escolher o local onde será colocado.**

O cartaz é um material utilizado para a publicidade e divulgação bastante eficiente no alcance e envolvimento do público. Além disso, o cartaz é implementado para as mais diversas estratégias de marketing.

## O QUE É UM CARTAZ?



O cartaz é uma folha de papel impressa que possui a função de transmitir uma mensagem para as pessoas no local em que ele foi aplicado. Além disso, o cartaz é chamativo, mas não exagerado. Tudo vai depender do layout, que busca captar a atenção do público.

O principal objetivo do cartaz é chamar a atenção das pessoas à mensagem que está sendo transmitida. Para isso, ele pode ser feito em diversos tamanhos, formatos, cores e formas, além de inúmeras formas de se dispôr os textos. Tudo varia de acordo com o objetivo central da mensagem e quem ela espera alcançar.

Os cartazes são expostos em locais públicos com grande circulação de pessoas. Sua principal vantagem é a facilidade com que ele pode ser visto pelo público, transmitindo a mensagem de forma clara e sem muitos esforços do leitor.

Além da sua utilização na divulgação de mensagens, o cartaz também é efetivo na consolidação de uma marca ou empresa.

### Como fazer um Cartaz Passo a Passo

1. Definir o objetivo;
2. Criar a mensagem a ser transmitida;
3. Fazer um design;

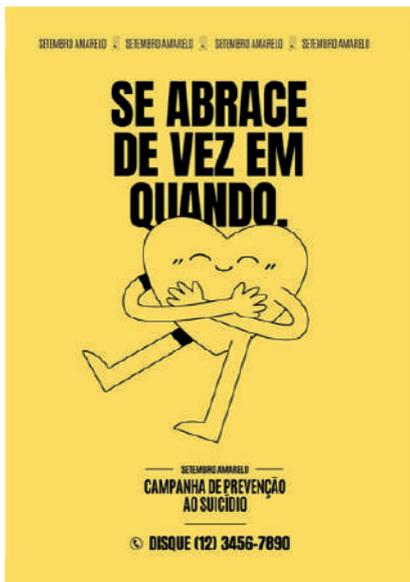
4. Garantir a presença de todos os elementos essenciais;
5. Fazer a impressão;
6. Escolher o local onde será colocado;

### 1. Definir o objetivo central

O cartaz pode ser utilizado para promover um evento, produto ou serviço, difundir os valores da empresa ou simplesmente apresentar uma nova marca. Dentre esses objetivos, é preciso definir qual a finalidade do seu cartaz para que a arte, o texto e todos os elementos estejam de acordo com o objetivo central.

É com base nesse objetivo que o seu cartaz será construído. A mensagem e a arte do cartaz precisam estar em sintonia para conseguir transmiti-la de acordo com o objetivo, dando ênfase às informações mais importantes.

### 2. Criar a mensagem a ser transmitida



Após definir o objetivo do cartaz, é preciso criar a sua mensagem. Esta deve ter todas as informações relevantes para a transmissão do objetivo, além de estar disposta de forma simples, objetiva e agradável.

Além disso, é preciso ter bastante cautela com os erros de português, pois eles podem comprometer toda a credibilidade da comunicação.

### 3. Fazer um design

Agora que a mensagem já está definida, é preciso escolher um bom design para o cartaz. Afinal, é o design que capta a atenção do público, fazendo com que ele leia a mensagem transmitida.

Vale lembrar que é preciso manter a identidade visual da empresa no cartaz, trazendo as cores, o logotipo e a tipografia. Dessa forma, além de transmitir a mensagem, a imagem da empresa será consolidada entre o público.

### 4. Garantir a presença de todos os elementos essenciais



Se você deseja saber como fazer um cartaz, precisa ter em mente que é preciso garantir que todos os elementos essenciais estejam presentes. Antes de imprimir, é necessário certificar que o cartaz tenha:

- Título;
- Corpo da mensagem;
- Imagens (se estiver incluso no design);
- Dados da empresa.

## 5. Fazer a impressão

Este é o momento em que o cartaz deve ser enviado para a impressão. Para isso, basta definir qual será a quantidade de cartazes impressos, levando em conta os locais onde os cartazes serão colocados.

## 6. Escolher os locais onde serão colocados

Após imprimir os cartazes, é necessário definir os locais onde eles serão colocados. Essa etapa deve ser pensada com bastante cuidado, visando alcançar o máximo de visualizações possível de pessoas.



## EXERCÍCIO 1

### Objetivo:

- ▶ Conhecer as técnicas de sensibilização comunitária utilizadas no BIOSP
  - Roda de Diálogo
  - Sessão Temática Aberta
  - Sessão Temática Fechada

**Material:** 3 folhas gigantes intituladas com os 3 temas, cartões coloridos (1 cor por tipo de abordagem) com as diferentes etapas, bostik.

### Metodologia:

1. Para apresentar as etapas da Roda de Diálogo solicite aos participantes, que acabaram de realizar a dinâmica 1: Roda de Diálogo sobre os tipos de violência e peça para enumerarem as diferentes etapas/técnicas/momentos da animação. À medida que enunciam as etapas você cola numa folha gigante, intitulada Roda de Diálogo, as diferentes etapas (ver alínea A)
2. O Facilitador apresenta de forma geral o que são sensibilizações comunitárias e explica diferenças entre sessões temáticas fechadas e abertas, colando as diferentes etapas numa folha gigante, intitulada sensibilização fechadas e abertas.

## BOAS PRÁTICAS EM ANIMAÇÃO POPULAR

A metodologia do BIOSP é bastante complexa, mas necessária para os serviços sociais estejam mais perto de cada um. Aqui tentaremos transmitir alguma experiência que nos tem permitido realizar todas estas atividades mencionadas no esquema de funcionamento.

### A) Roda de diálogo com os líderes comunitários



Partindo do princípio de que todas as pessoas e comunidades têm potencialidades para melhorar a sua qualidade de vida decidimos utilizar a roda de diálogo como forma de buscar as soluções que afetam as nossas comunidades de intervenção.

Esta estratégia visa principalmente proporcionar um espaço aberto ao diálogo em que a participação e o respeito pelas opiniões são garantidos. Estes momentos de interação devem ser feitos com grupos de 15-20 pessoas e que tenham características e/ou objetivos comuns.

Podemos criar 2 tipos de Rodas de diálogo:

- ▶ **Partindo de uma questão problemática** onde a preocupação ou o problema é evidente como por exemplo a violência contra a mulher, a negligência no tratamento das crianças...
- ▶ **Partindo de uma questão motivadora** sem evidenciar um problema, no entanto, ela pode estar a origem de vários, como por exemplo a questão da autoestima.

As rodas de diálogo dividem-se em 3 momentos:

1. **Percepção do Tema** é o momento em que cada participante fala sobre as suas experiências de vida e trocam ideias. Este é o momento onde se pode exprimir as suas dúvidas. O Animador tem um papel fundamental na facilitação, sem colocar a sua opinião.
2. **Troca de informações** é o momento em que o facilitador responde às dúvidas que possam surgir e repassa algumas informações para o grupo.
3. **Refletir na Ação** é a etapa em que o animador estimula o grupo a escolher um aspeto relacionado, como por exemplo: como identificar as crianças com desnutrição nas famílias, facilitando e aprofundando o tema, atribuindo ferramentas e o levantamento de ações possíveis a serem realizadas

### B) Sensibilização da comunidade

Esta atividade é uma ação de grande alcance e impacto e que pode ter diferentes objetivos: realizar uma auscultação das necessidades e/ou dificuldades de uma determinada comunidade, sensibilizar a mudança de comportamento, promover diálogo entre as pessoas, conscientizar e informar a população em geral sobre direitos e deveres.

Estas atividades exigem um conhecimento e uso de técnicas de trabalho em grupo. Embora possam ser atividades agradáveis e motivadoras, não podem ser compreendidas simplesmente como atividades divertidas. Os objetivos pedagógicos devem estar bem claros e devem ser partilhados com o grupo desde o início da sessão. Realizar atividades de sensibilização exige, por parte do(s) facilitador(es), o estudo do tema a ser abordado, planeamento e a organização prévia das tarefas e matérias.

Uma sessão de sensibilização é composta por 3 momentos:

- ▶ A **abertura**, com uma atividade de aquecimento e integração do grupo;
- ▶ O **desenvolvimento do tema**, com o uso de uma dinâmica que permita a problematização de uma determinada situação apresentada pelo grupo;
- ▶ O **encerramento**, momento no qual se aplica uma estratégia para a realização de um resumo, das conclusões e a avaliação da própria sessão

### DICAS PARA PREPARAR SESSÕES TEMÁTICAS ABERTAS

1. Auscultação dos problemas sociais que afetam a comunidade. Esta é principalmente junto aos líderes comunitários e tendo em conta os processos sociais atendidos no próprio BIOSP durante o mês em curso;
2. Mediante a problemática identificada convidamos, sempre que possível, um especialista dessa área para animar a sessão. Por exemplo para abordar a questão do planeamento familiar convidamos uma enfermeira do Centro de Saúde. No caso de não conseguir trazer um especialista ver passos para preparação de sessões temáticas fechadas;
3. Elaborar o plano de sessões temáticas abertas mensal a ser distribuído e divulgado pelos líderes comunitários contendo as seguintes informações: tema, data, hora, local e animador;
4. Preencher a ficha de sensibilização na comunidade.



### DICAS PARA PREPARAR SESSÕES TEMÁTICAS FECHADAS

- ▶ Elaborar um guião, com uma descrição detalhada de cada uma das ações necessárias para que a sessão aconteça da forma mais fácil e completa possível, dentro do tempo previsto.
- ▶ Pesquisar e organizar previamente os materiais necessários para a realização da sessão. Dar preferência a material reciclado.
- ▶ Preparar o local de forma a criar um ambiente acolhedor.
- ▶ Organizar o espaço para que as pessoas possam posicionar-se em círculo, de forma que o contacto visual seja possível para todos.
- ▶ Utilizar a lista de presenças.
- ▶ N.B. É muito importante registar as opiniões, os sentimentos e as propostas que surgem durante a sessão.



## EXERCÍCIO 2

### Objetivo:

- ▶ Saber preparar Sessão Temática Aberta e Fechada
- ▶ Explorar criatividade nas técnicas de sensibilização comunitária

**Material:** Folhas gigantes, PC com internet para pesquisar, impressora, marcadores e folhas coloridas.

### Metodologia:

1. O facilitador divide os participantes em 2 grupos e dá como orientação:
  - a. Para o grupo de sessão temática aberta fala sobre a importância do registo de nascimento;
  - b. Para o grupo de sessão temática fechada informa que vamos trabalhar com um grupo de mulheres grávidas em situação de vulnerabilidade. Definir quais os temas a abordar, quanto tempo e com que frequência;
  - c. Lembrar os dois grupos que deverão refletir uma forma de avaliar o impacto das suas sensibilizações
2. Se os grupos não tiverem tempo de terminar, solicitar para terminarem mais tarde e apresentarem numa próxima sessão

## DINÂMICA 2

### Objetivo:

- ▶ Explorar a autoestima dos participantes

### Material:

Caixa com tampa para abertura e um espelho

### Metodologia:

1. Os participantes organizam-se em círculo e o facilitador pede para que cada um pense na pessoa mais importante para cada um.
2. O facilitador explica que dentro da caixa que ele tem nas suas mãos está a foto da pessoa mais importante para cada um. De forma silenciosa o facilitador passa por cada participante e pede para abrir a caixa, que tem um espelho dentro.
3. Provocar reflexão: A dinâmica funciona como um convite à autoreflexão, sobre a importância de se valorizar a si mesmo, às suas qualidades. Para ajudar os outros precisamos estar bem connosco mesmos.



## EXERCÍCIO 3

### Objetivo:

- ▶ Reconhecer os diferentes tipos de prevenção
- ▶ Dominar os tipos de prevenção abrangidos pelo BIOSP

**Material:** PowerPoint sobre tipos de prevenção

### Metodologia:

1. Apresentação dos diferentes tipos de prevenção
2. Colar uma folha gigantes com os diferentes tipos de prevenção
3. Apresentar cartões individualizados com situações concretas onde os participantes são convidados a identificar a que tipo de prevenção pertence e colam na folha gigante.
4. Questionar sobre qual ou quais são os tipos de prevenção que o BIOSP pode fazer. Dar alguns exemplos

## PREVENÇÃO PRIMÁRIA

- ▶ Ligada à promoção da saúde (se a promoção chegar antes da doença e a impedir, trata-se de prevenção primária)
- ▶ Não procura impedir que um determinado indivíduo adoça, mas sim reduzir o do risco de doença em toda a população
- ▶ Aquela em que se intervém antes de surgir o problema de modo a impedir o seu aparecimento. Ex. Vacinas

## PREVENÇÃO SECUNDÁRIA

Conjunto de medidas que facilitam o diagnóstico precoce e terapêuticas imediatas ao indivíduo doente. A detecção precoce de uma doença ou problema que já está a evoluir, mas que ainda não é visível, de tal forma que através da intervenção precoce, o prognóstico se torne mais favorável. Ex. Rastreios.

## PREVENÇÃO TERCIÁRIA

Conjunto de medidas adequadas para reduzir ao mínimo as consequências da doença e reinserção a nível familiar, profissional e social. A prevenção de recaídas e a continuação de comportamentos de risco. Ex. Controlo da doença (tomar medicação para a hipertensão; reduzir o consumo de sal...)

## PREVENÇÃO QUATERNÁRIA

Tem por objetivos evitar a dependência do doente à instituição e evitar a hospitalização ou institucionalização.

# EXERCÍCIO 4

### Objetivo:

- ▶ Explorar a técnica da árvore dos problemas
- ▶ Como perceber as possíveis causas e soluções de um problema

**Material:** Projecção ou desenho da árvore de problemas, folhas gigantes, marcadores, patafix

### Metodologia:

1. Explique em que consiste a árvore de problemas projetando a imagem
2. Realize em grupo a árvore de problemas “Gravidez Precoce”
3. Divida os participantes em 2 grupos e solicite para realizarem as suas árvores de problemas:
  - X % (estatística no país) de crianças que não têm registo de nascimento
  - X % (estatística no país) crianças sem vacinação completa

### **A Árvore de problemas é uma ótima ferramenta para te ajudar a encontrar as possíveis soluções e começar a planificar uma nova ação**

A sua comunidade é afetada por vários problemas, mas você não sabe por onde começar? Uma boa técnica é utilizar a Árvore de Problemas. Ela é bem simples e fácil de ser aplicada.

Pegue uma folha de papel e siga os passos para exercitar:

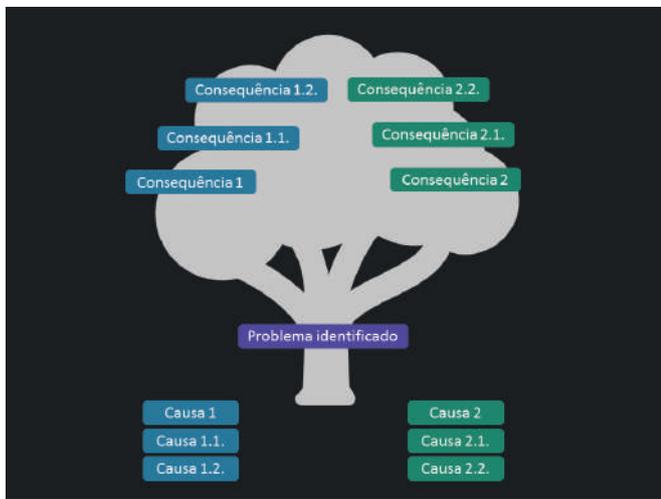
- Nesta folha de papel, desenhe uma árvore com copa e raízes;
- Agora, pense em um problema que você tem, ou que pessoas ao seu redor têm, ou que o planeta tem...
- Escreva este problema no centro do troco da árvore. Se preferir, use um post-it;

**Pausa para a dica de ouro:** o problema não é ausência de solução, ele é uma situação negativa.

Quanto mais específico, melhor. Problemas genéricos irão fazer com que você identifique muitas causas e, conseqüentemente, fazer com que você se perca.

- Após definido o problema, faça um levantamento de causas e conseqüências. Escreva uma causa e posicione na raiz. Escreva a conseqüência desta causa e posicione na copa da árvore;
- Procure identificar as causas das causas. Uma forma fácil de fazer isso é perguntar porquê?
- Encontre também as conseqüências destas causas mais profundas.

No final, a sua árvore deve ficar parecida com esta:



Agora, com a sua árvore pronta, você deve questionar-se: o que eu faço com isso? Qual o próximo passo?

Bom, agora você deve focar-se nas causas identificadas (de preferência, nas “causas raiz” - as mais profundas) e procurar um serviço para cada uma delas. Tendo em vista que o oposto da causa é o que você pretende atingir. Aos poucos, e conforme suas possibilidades, você pode expandir os serviços para outras causas.

E se você já tiver parceiros para coloca a solução idealizada em prática, será melhor ainda!



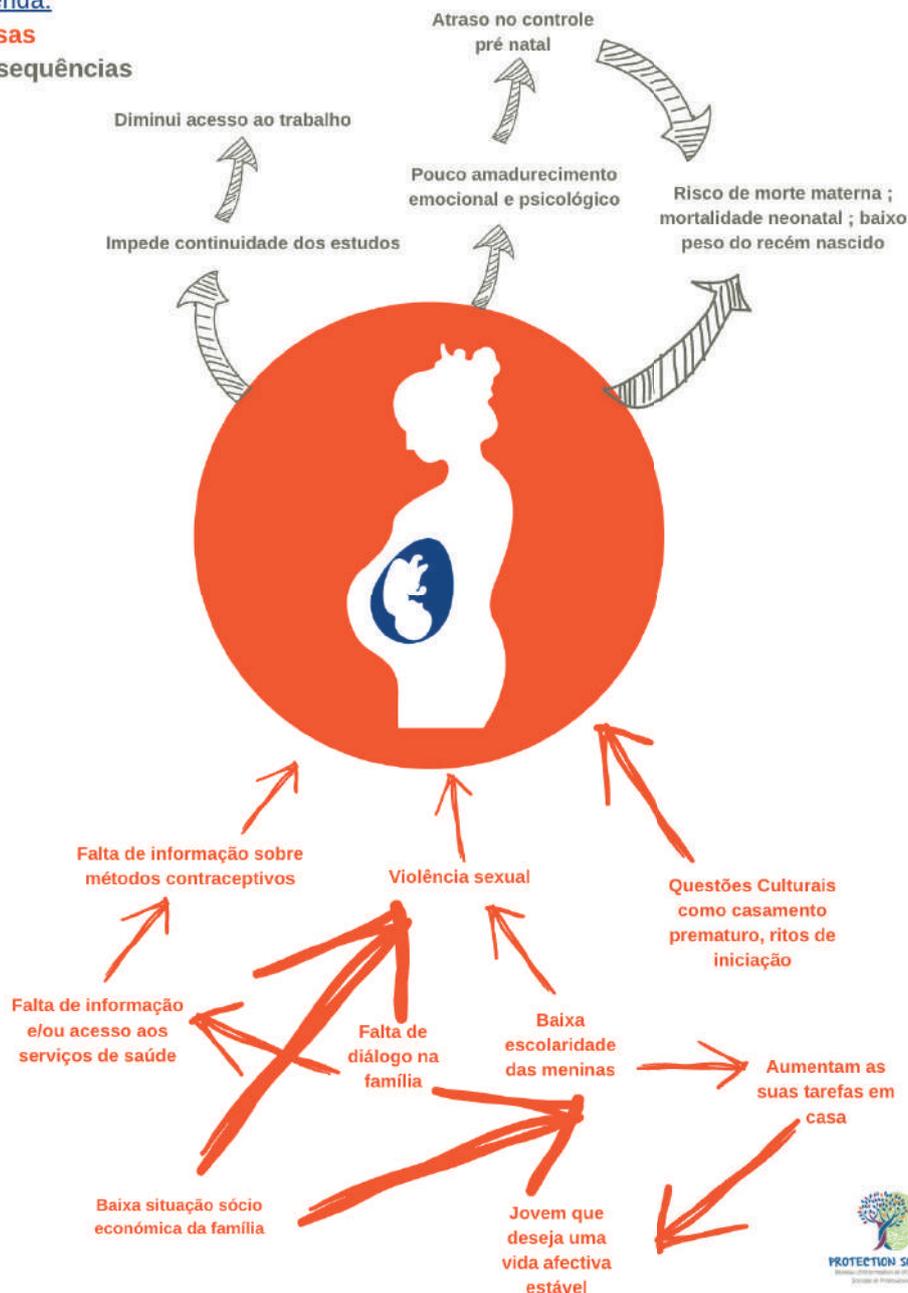
## Árvore de Problemas

### Gravidez Precoce

Legenda:

**Causas**

**Consequências**





1. Violência Doméstica Erica Paiva (VIDEO)
2. Campanha Diga Não à Violência Contra a Mulher (VIDEO)
3. Chega de Violência – Foto para cartaz (PHOTO)
4. Foto para cartaz – Dar voz (DOC)
5. Manual de Sessões Temáticas Fechadas (DOC)

**Objetivo:**

- ▶ Munir os AOSP de algum material de sensibilização Comunitária sobre algumas problemáticas que afetam as comunidades onde os BIOSP estão inseridos
6. Spots de sensibilização (VIDEO)





# MÓDULO 4

## ATENDIMENTO





## FICHA DE FORMAÇÃO 4: ATENDIMENTO

DIA	TEMÁTICAS	METODOLOGIA	HORÁRIO
8	Chegada dos participantes	Assinatura de presenças	8h-8h30
	Intervenção Social em Grupos de Risco	Exercício 1: <ul style="list-style-type: none"> <li>Intervenção Social</li> <li>Funções básicas e dimensões da I.S.</li> <li>Âmbitos de Intervenção Social e Grupos-Alvo do BIOSP</li> </ul>	8h30-9h30
	Importância da confidencialidade	Dinâmica 1: Confidências	9h-10h30
	<b>INTERVALO</b>		
	Atendimento ao Público	Exercício 2: conhecer os 7 pilares de atendimento ao público	11h-12h30
	<b>ALMOÇO</b>		
9	Comunicação	Exercício 3: Importância da comunicação e escuta Atelier sobre CNV	13h30-16h30
	Visita a domicílio	Exercício 4: Conhecer os princípios básicos da VD - Filme	8h30-10h30
	<b>INTERVALO</b>		
	Ficha socio económica - Teoria	Exercício 5: Apresentação da ferramenta – A FSE no terreno (AOSP)	11h-12h30
	<b>ALMOÇO</b>		
10	Do conhecimento à ação - Prática	Exercício 5 (continuação): Experimentação da ficha socioeconómica (AOSP)	13h30-16h00
	Saber como utilizar os dados	Exercício 6: apresentação do documento de análise <ul style="list-style-type: none"> <li>Para responsável/técnicos de projetos</li> </ul>	16h00-17h30
	Compreender a importância do trabalho em rede	Exercício 7: <ul style="list-style-type: none"> <li>Apresentação dos projetos/parceiros e suas ações</li> <li>Identificar possibilidades de sinergias/complementaridade</li> </ul>	8h30-11h00
	<b>INTERVALO</b>		
Compreender a importância do trabalho em rede	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaborar um plano de ação para explorar estas sinergias (ferramentas de seguimento)</li> </ul>	11h30-12h30	
<b>ALMOÇO</b>			
Identificação dos parceiros necessários para garantir o funcionamento do BIOSP	Exercício 8: <ul style="list-style-type: none"> <li>Identificar as áreas de ação do BIOSP e os serviços sociais capazes de responder</li> <li>Explorar as ferramentas de gestão das parcerias</li> </ul>	13h30-15h30	

# EXERCÍCIO 1:

## Objetivo:

- ▶ Conhecer:
  - Intervenção Social
  - Funções básicas e dimensões da I.S.
  - Âmbitos de Intervenção Social e Grupos-Alvo do BIOSP

**Material:** PowerPoint a preparar pelo facilitador com a informação que se segue

## Metodologia:

1. Chuva de ideias sobre a definição de Intervenção Social
2. Apresentar a partir de um PowerPoint.
3. No momento de apresentação dos âmbitos de Intervenção Social, peça ao grupo para identificar quais são os grupos-alvo e quais destes são beneficiários dos serviços do BIOSP.
4. Conclua explicando “o que é e o que não é um BIOSP”

## Intervenção Social:

É um processo em que um sistema-interventor (pessoa, grupo, organização, comunidade ou rede social), se assume como recurso social do sistema cliente (pessoa, grupo, organização, comunidade ou rede social), interagindo através um sistema de comunicações diversificadas, com o objetivo de o ajudar a suprir um conjunto de necessidades sociais, potenciando estímulos e combatendo obstáculos à mudança pretendida.

## Funções básicas da I.S

- Ajudar os sistemas-clientes a sair da situação de carência em que se encontram;
- Ajudar a criar condições sociais para o exercício dos seus direitos cívicos.

## Dimensões da Intervenção Social

- Assistencial – fornecimento de recursos mínimos à subsistência (alimentação, sanitários, vestuário, abrigo) com contrapartidas muito reduzidas (garantia de cumprimento de regras mínimas de higiene, segurança e convivência).
- Socioeducativa – ajudar o sistema-cliente a iniciar um processo de ressocialização, aprendendo a identificar e utilizar recursos próprios e do ambiente em que vive, de modo a desenvolver-se como pessoa, a descobrir-se a ele próprio.
- Sociopolítica – implica ajudar o sistema-cliente a tomar consciência dos seus direitos cívicos, económicos, sociais, culturais e de solidariedade e a lutar por eles.

## Âmbitos de intervenção social:

- Infância e juventude
- Imigração/emigração
- Toxicodependência
- Alcoolismo
- Sem abrigo
- VIH/SIDA
- Estabelecimentos prisionais
- Velhice
- Instituições de acolhimento
- Centros de saúde/hospitais
- Escolas
- Gravidez na adolescência
- Doença mental
- Violência doméstica

## O QUE É UM BIOSP?

- ▶ Um lugar de informação, atendimento e orientação dos moradores do bairro
- ▶ Um lugar que dá espaço à expressão dos moradores
- ▶ Um espaço que facilita a resposta dos atores sociais (públicos e/ou privados) às necessidades dos moradores

## O QUE NÃO É UM BIOSP?

- ▶ Um lugar assistencialista
- ▶ Um lugar que consegue responder a todas as necessidades
- ▶ Um lugar onde se financiam projetos ou se dão apoios financeiros individuais
- ▶ Um lugar onde se responde às necessidades da família sem ter a sua inteira participação

## DINÂMICA 1

### Objetivo:

- ▶ Partilhar confidências
- ▶ Explorar a sensibilidade para acolher confidências

**Material:** Post-it; envelope

### Metodologia:

1. Distribua um post-it por participante e peça para escrever, de forma anónima, uma situação difícil que tenha vivido ou que acompanhou de perto (familiar e/ou amigo) e que talvez nunca tenha partilhado com ninguém.
2. Cada um coloca o seu post-it no envelope.
3. Peça um voluntário que queira tirar um post-it do envelope e que leia a situação em voz alta, fazendo-se passar por beneficiário. De forma voluntária o grupo deve posicionar-se como AOSP e como iria lidar com a situação.
4. Conclusão com Dicas de Postura do AOSP, para o atendimento ao público.

## DICAS DE POSTURA

- ▶ Coloque-se no lugar das pessoas e procure atender às expectativas.
- ▶ Preste atenção: não apenas ouça as pessoas, mas esforce-se para entender o real significado do que dizem.
- ▶ Seja simpático, atencioso e disposto.
- ▶ Use palavras simpáticas no relacionamento diário com as pessoas à sua volta: “Bom dia”, “Por favor”, “Com licença”; homens devem dizer “obrigado” e mulheres “obrigada”.
- ▶ Tente resolver na hora e não “daqui a pouco”, eliminando o hábito da procrastinação (adiamento ou “deixar para depois”).
- ▶ Evite também o jogo de responsabilidade; há quem mande as pessoas de um lugar para outro, sem nunca resolver nada.
- ▶ Evite falar muito próximo, fisicamente, das pessoas — mantenha uma distância razoável.
- ▶ Não se refira à pessoa como “querido”, “amigo” etc.
- ▶ Evite falar alto no seu trabalho.
- ▶ Não reclame do salário, da vida, da família e do mundo.
- ▶ Não faça fofocas.
- ▶ Procure ter flexibilidade e não aja como um “robô”, nem como um funcionário rígido que diz “sinto muito, mas não podemos fugir das regras”.
- ▶ Não repreenda alguém em público, fale a sós posteriormente.
- ▶ Seja empático e aceite pontos de vista diferentes do seu.
- ▶ Assuma uma postura firme e assertiva. Adotar uma postura do tipo “isso não diz respeito ao meu trabalho” não ajuda.
- ▶ Às vezes, as reclamações da pessoa atendida são improcedentes, porque estão em desacordo com os procedimentos da instituição. Se isso ocorrer, explique a situação em termos claros e simples.
- ▶ Trabalhe em equipe: coopere com os outros colegas e mantenha relacionamentos positivos e produtivos com outros funcionários.

## EXERCÍCIO 2:

### Objetivo:

- ▶ Explorar os 7 pilares do Atendimento ao Público

**Material:** 7 pilares impressos (1 por papel); Folha gigante + patafix para que cada grupo cole o seu pilar na sua apresentação

### Metodologia

1. Introduzir o conceito de atendimento
2. Dividir os participantes em grupos para refletir nos casos/desafios distribuídos
3. Apresentação e debate



## ATENDIMENTO AO PÚBLICO

- ▶ O atendimento é o primeiro contacto de um beneficiário com um serviço. E frente ao desconhecido, tudo se torna mais fácil e leve quando somos recebidos de braços abertos, certo?
- ▶ Quando um beneficiário vem até ao BIOSP, ele busca disponibilidade e eficiência na resolução da sua necessidade ou problema. Ele deseja mais que protocolos, um verdadeiro espaço de diálogo com os Agentes Sociais.
- ▶ Muitas vezes “oferecer um serviço” coloca o AOSP numa situação de superioridade em relação ao beneficiário.
- ▶ O impacto está esta diretamente relacionado com o Atendimento Eficiente realizado pelos AOSP.

## PILARES A TER EM CONTA PARA MELHORAR O ATENDIMENTO AO PÚBLICO:

### 1. Tenha cordialidade e empatia

A educação é o elemento básico e indispensável para um atendimento de qualidade. A primeira impressão é a que fica!

Alguns exemplos a não esquecer no nosso vocabulário: Bom dia; Bem-vindo; Fique à vontade; Pode sentar-se; Obrigada; Volte sempre... e Nunca se esqueça de iniciar um atendimento apresentando-se, cumprimentando e questionando no que pode ajudar o beneficiário, demonstrando que está ali para o ajudar.

Empatia é tudo. O AOSP deve se colocar no lugar do beneficiário e procurar entender as suas frustrações e desejos.

### 2. Os beneficiários querem dedicação, agilidade e apoio

Uma solução rápida e eficiente são ingredientes para um atendimento de sucesso. Mas tenha em mente que os beneficiários não querem um atendimento instantâneo se a solução não for encontrada.

No entanto, sabemos que ninguém gosta de esperar horas e horas para ter seu problema resolvido. O equilíbrio na equação agilidade e execução está na qualidade do diálogo, organização do atendimento e capacidade de resposta.

Para melhorar o atendimento ao público, o AOSP deve questionar todos os detalhes da preocupação do beneficiário e deixar que ele lhe conte tudo, sem interrupções.

É claro que existem alguns problemas e solicitações que não têm soluções instantâneas. Nesse caso, o importante é saber para onde orientar o beneficiário, com recurso ao Guião Social.

Caso o problema só possa ser resolvido dentro de alguns dias no BIOSP, é essencial deixar isso claro e sempre que possível por escrito na Planificação Trimestral dos serviços disponíveis no BIOSP.



Para o AOSP poder dar orientações dos critérios a reunir para resolver um problema é essencial que tenha em mãos instrumentos como o Guião Social.

Atendimento The Flash: melhores soluções em menos tempo!

### 3. Procure o máximo de soluções

Uma excelente forma de melhorar o atendimento ao público é oferecer autonomia e um leque de possibilidades ao beneficiário. Mas como?

As equipas dos BIOSP's, devem desenvolver estratégias para que possam orientar o beneficiário para que ele mesmo seja o ator principal na resolução dos seus problemas. Ex: capacitar os líderes comunitários na identificação e encaminhamento dos beneficiários aos serviços do BIOSP; Conscientização da comunidade sobre os problemas e soluções/vantagens; Mobilização Comunitária. Não se esqueça de que uma equipa de atendimento empenhada em resolver a solicitação de diferentes maneiras transmite total credibilidade.

### 4. Demonstre transparência e confiança

O diálogo entre o AOSP e o beneficiário precisa ser fácil e claro. O beneficiário deve sentir que tem uma pessoa pronta para ouvir seu problema.

Para oferecer as melhores soluções, o AOSP precisa entender cada detalhe da situação. Portanto, se houver dúvidas ou até mesmo falta de informação que possa achar útil, o AOSP não deve hesitar em perguntar. Ao contrário do que imagina, isso não transmite insegurança, mas preocupação e confiança em entender a perspectiva do beneficiário.

### 5. Personalize o atendimento

O AOSP deve identificar os casos que necessitam de um acompanhamento mais personalizado.

Todos os beneficiários como: crianças órfãos e/ou vulneráveis, vítimas de violência, mulheres e/ou idosos em situação difícil devem beneficiar de um período de visitas a domicílio (de 3 a 6 meses), pois muitas das vezes esses "casos" mais complexos levam tempo a resolver-se.

Todos os beneficiários que tenham uma maior dificuldade em organizar o seu "processo" social para que beneficiem de um serviço social público, o AOSP deve acompanhar de forma a certificar-se que todos os requisitos estão reunidos.

Se este acompanhamento não for realizado o risco de abandono na resolução do problema é grande.

### 6. Esteja aberto a feedbacks que ajudam a melhorar o atendimento

A melhor maneira de melhorar o atendimento na comunidade é ouvindo o que têm a dizer!

Crie um espaço para que seus beneficiários opinem sobre os serviços e o atendimento. Pode ser por um formulário, caixinha das sugestões, rodas de diálogo com os líderes...

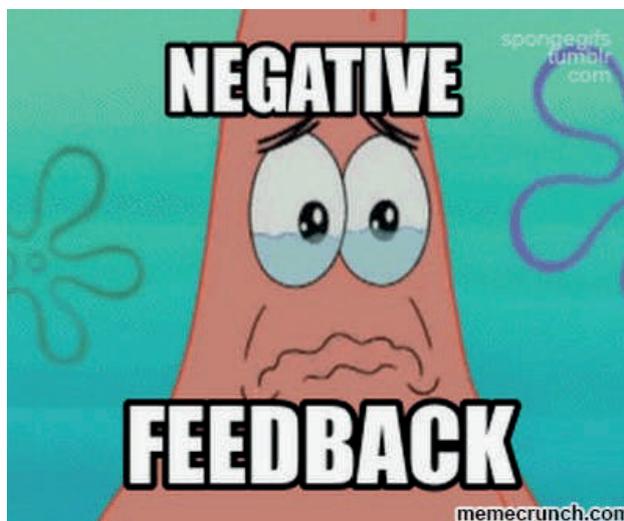
Os feedbacks são extremamente importantes para medir os resultados gerados pelo atendimento.

Quando positivos, os comentários da comunidade servem como injeções de ânimo para que a equipe continue fazendo um bom trabalho.

Os de teor negativo, são um norte para reparar falhas de atendimento e impacto do nosso serviço.

Ter um atendimento orientado pelas expectativas dos beneficiários é a melhor forma de garantir a sua satisfação!

**Feedback negativo:** o que não mata, fortalece-nos!



### 7. Divulgação de informação

Para melhorar o atendimento na sua comunidade é fundamental garantir a presença regular dos serviços sociais no BIOSP assim como da própria comunidade. Portanto as equipas dos BIOSP's devem desenvolver estratégias de forma a garantir esta colaboração contínua e sustentável.

Uma forma de motivar os serviços sociais públicos é divulgando o impacto do seu trabalho nos BIOSP's através dos meios de comunicação: rádio comunitária, boletins trimestrais, possibilidade de entrevista no jornal e/ou TV local, Facebook... mas também num evento que aconteça no bairro.

A divulgação dos serviços através destes meios permite não só em suscitar o interesse da comunidade a aproximar-se dos BIOSP's assim como de outras organizações que podem assumir como estratégia utilizar os BIOSP's como seu ponto de ligação com a comunidade.

## EXERCÍCIO 3:

### Objetivo:

- ▶ Os participantes assumem a importância da comunicação e da escuta
- ▶ Os participantes desenvolvem técnicas de comunicação não violenta

**Material:** Papel, canetas, jogo de imagens, patafix, videoprojetor, filmes de comunicação, computador, definições/PowerPoint

### Metodologia

#### 1. Jogo quebra-gelo sobre comunicação

- fazemos 2 grupos sentados cada um em CÍRCULO.
- em cada grupo, um participante mostra ao seu vizinho um desenho.
- o vizinho descreve o desenho ao próximo participante, sem os outros ouvirem
- e assim sucessivamente até o ÚLTIMO participante, que deve desenhar o que percebeu.
- debriefing dos 2 grupos

#### 2. Chuva de ideias para definir a comunicação

- chuva de ideias guiada pelo animador
- distribuição da definição (em anexo)
- discussão

#### 3. Vídeo

- projeção de vídeo sobre comunicação (vídeos **Anexos 1 e 2**)
- discussão

#### 4. Jogo de imagens 30 minutos (Anexo 3)

- por grupo, cada um tem 2-3 imagens (banda desenhada)
- a partir das cenas de má comunicação nas imagens, imaginar qual seria a melhor forma de comunicar
- restituição das propostas e discussão

#### 5. CNV – PowerPoint (Anexo 4)

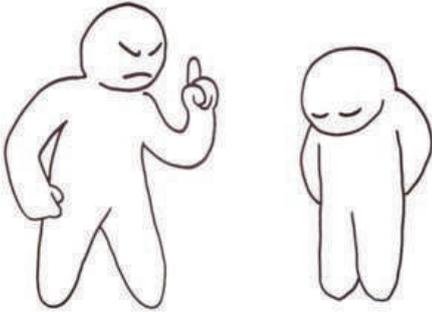
#### 6. Avaliação: cada participante desenha a sua mão e escreve em cada dedo um aspeto da sua própria avaliação do atelier: (Anexo 5)

- Polegar: o que gostei,
- Dedo indicador: o que vou pôr em prática,
- Dedo médio: o que gostei menos,
- Dedo anelar: o que aprendi / o que vou lembrar,
- Dedo mínimo: o que achei curto, ou outro comentário pessoal.

#### 7. Entregue o livrinho (Anexo 6) da comunicação para que os participantes possam levar a informação consigo e fazer o questionário individual de autoavaliação sobre a comunicação (Anexo 7)

As capacidades de comunicação são elementos-chave. Em primeiro lugar, a comunicação deve garantir que a pessoa ou o grupo-alvo entenda a mensagem específica que o comunicador pretende transmitir. Em segundo lugar, a comunicação deve evocar a resposta desejada. O estilo de comunicação pode afetar o tipo de resposta evocada.

### A) Comunicação agressiva



O comunicador agressivo se vê como superior aos outros e quer que os outros façam o que ele quer. Este tipo de comunicador não escuta os outros e tende a monopolizar a comunicação.

Por uma atitude dominadora, estes comunicadores obtêm frequentemente o que eles querem, e a maior parte do tempo em detrimento dos outros. Eles pensam que eles sabem tudo e que os outros não têm nada a ensinar-lhe. Eles apontam do dedo, abrem os olhos, fixam as pessoas e aumentam a voz.

Em situação de crise, os comunicadores agressivos podem ser eficazes. Entretanto, nas situações normais, os comunicadores agressivos têm tendência a humilhar as pessoas e a fazer provocações frequentes, o que se torna uma agressão.

### B) Comunicação passiva



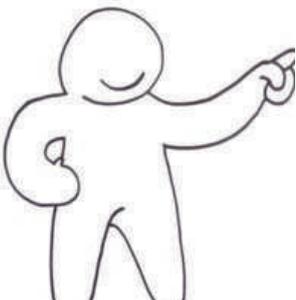
O comportamento passivo se caracteriza pelo fato de que o indivíduo não respeita as suas próprias necessidades e sentimentos. Ele as esquece completamente em favor dos outros. Ele vai aceitar tudo dos outros sem nada pedir para ele mesmo. Ele não comunica suas necessidades e seus sentimentos e se empenha unicamente a satisfazer os dos outros. A mensagem comunicada é então a seguinte: "eu não sou importante, você pode se aproveitar de mim".

Evidentemente, tal comportamento dificilmente permite tomar iniciativas, realizar o que a pessoa quer e atingir objetivos pessoais.

Então, é um comportamento ineficaz. A pessoa que tem um comportamento passivo deixa os outros decidir por ela. Um tal comportamento produz com frequência um sentimento de mal-estar e de frustração que conduzem à depressão, à ansiedade ou até mesmo à raiva. O indivíduo que não satisfaz as suas necessidades se sente frequentemente deprimido, ou tem medo de encarar os outros por temor que eles demonstrem necessidades demais, ou ele se torna agressivo porque está ocupado demais com as necessidades dos outros que ele não pode satisfazer manifestando essa agressividade perante um inferior.

Os comunicadores passivos têm tendência a perder a sua autoestima e tornam-se confusos quando eles devem estar no seu lugar. São seguidores.

### C) Comunicação assertiva



O comunicador assertivo é caracterizado principalmente pelo fato de que ele respeita as duas partes implicadas. Esta pessoa sabe que as outras pessoas têm direitos similares. Não há nenhum sentimento de superioridade ou de inferioridade.

Confiante, decidido e realista, o comunicador assertivo «negocia», em vez de impor. Ele evoca o respeito dos outros, e respeita igualmente os outros e os seus pontos de vista.

Este tipo de comunicador escuta a outra pessoa, ele expressa suas opiniões de maneira honesta e faz declarações assim como observações e perspectivas. A pessoa é também sensível aos sentimentos dos outros. «Que alternativas temos nós?» É uma atitude clássica que este tipo de comunicador adota.



Na maioria das situações, o comunicador assertivo tem um contato visual direto, gestos naturais e expressões honestas, o que produz resultados bem melhores que os outros estilos mencionados acima.

No mundo real, poucas pessoas utilizam o mesmo estilo de comunicação para cada situação. Por exemplo, eles podem comunicar de uma certa forma com os seus superiores e de uma outra com os seus subordinados.

A conscientização sobre os diferentes estilos e seus resultados pode melhorar nossa comunicação.

#### D) A escuta ativa



A escuta ativa é uma técnica de comunicação que implica que durante um diálogo quem escuta comece por interpretar e compreender a mensagem que está a receber. Parece evidente que a pessoa que escuta deva prestar atenção ao que é transmitido, mas é verdade que uma boa parte da informação de uma conversa pode não chegar corretamente ou ser mal interpretada por quem escuta. Isto pode acontecer por excesso de informação, falta de concentração, estresse ou por diversas outras razões.

Nesta relação, a escuta ativa é fundamental para favorecer uma boa relação; de facto, isto facilita o entendimento entre as partes e reduz o conflito.

Os líderes de equipa devem saber escutar ativamente. Isto significa que eles devem se assegurar que estão compreendendo totalmente o significado das mensagens que eles recebem de seus colaboradores, o que nem sempre é fácil. Isto passa por pedir esclarecimentos, confirmar através de perguntas que a mensagem foi bem entendida e analisar a linguagem não verbal.

## EXERCÍCIO 4:

### Objetivo:

- ▶ Os participantes conhecem e aplicam os princípios básicos da visita ao domicílio

**Material:** Papel gigante, marcadores, retroprojeter, colunas, computador, filme, PowerPoint

### Metodologia:

1. Divida os participantes em 3 grupos e atribua um dos momentos da visita Domiciliar: Antes / Durante / Depois. Peça que reflitam sobre os aspetos a ter em conta na fase respetiva.
2. Apresentação por grupo
3. Apresentação do Filme (**Anexo 8**) e Debate de forma a completar as informações dadas por cada grupo
4. O facilitador complementa as informações

### Aspetos a ter em conta na utilização da técnica de visita:

ANTES	DURANTE	DEPOIS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Definir o objetivo da visita;</li> <li>• Construir o guia de visita (Ficha de visita domiciliária);</li> <li>• Escolher as famílias a visitar;</li> <li>• Informar as pessoas a serem entrevistadas - tema;</li> <li>• Marcar a data, a hora e o local;</li> <li>• Preparar os entrevistadores (formação técnica).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Explicar quem somos e o que queremos;</li> <li>• Obter e manter a confiança; Saber escutar;</li> <li>• Dar tempo para “aquecer” a relação;</li> <li>• Manter o controlo com diplomacia;</li> <li>• Utilizar perguntas de aquecimento e focagem;</li> <li>• Enquadrar as perguntas melindrosas; (com dúvidas);</li> <li>• Evitar perguntas que podem forçar uma resposta.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registrar as observações sobre o comportamento do entrevistado;</li> <li>• Registrar as observações sobre o ambiente em que decorreu a visita.</li> </ul>

**Importante lembrar ANTES DA VISITA:** Como qualquer outra tarefa a visita domiciliária é uma tarefa que exige um planeamento cuidadoso. Desse planeamento devem constar os procedimentos que a seguir se enumeram de forma sumária.

#### DEFINIR OS OBJETIVOS DAS VISITAS:

- ▶ O planeamento de uma visita deve começar por integrar objetivos que se querem alcançar. Um modo de testar a sua clareza e rigor, é interrogarmo-nos, após a sua conceção se, quando terminar a recolha dos dados, estaremos em condições de afirmar rigorosamente que os objetivos foram ou não atingidos.

#### CONSTRUIR O GUIÃO DE ENTREVISTA:

- ▶ Após a definição clara e rigorosa dos objetivos da visita, há que os operacionalizar sob a forma de variáveis.
- ▶ O animador deverá elaborar previamente fichas de visitas domiciliária antes da realização de visita de acordo com objetivos que pretende atingir.
- ▶ Nessa ficha deverá ter perguntas adequadas às informações (objetivos) que pretende atingir.
- ▶ Para o guião de entrevista ficar pronto a ser utilizado haverá ainda que encadear as questões de forma adequada ao objetivo da visita.

#### ESCOLHER FAMÍLIAS:

- ▶ Tal como na seleção e encadeamento das perguntas, as escolhas dos futuros grupos-alvo devem ser adequadas aos objetivos da visita.
- ▶ Para esse efeito o animador deverá identificar e selecionar as famílias ou pessoas conforme os objetivos das suas visitas programadas, ou seja, selecionar os beneficiários da visita, tendo em conta as informações ou dados que quer recolher.

#### PREPARAR AS PESSOAS A SEREM ENTREVISTADAS NO ÂMBITO DA VISITA DOMICILIÁRIA:

- ▶ A fim de garantir a disponibilidade dos entrevistados no ato da visita é aconselhável, sempre que possível, contactá-los previamente. Os objetivos dessa diligência são os seguintes:
- ▶ Informá-los sobre os resultados que esperamos obter da aquela visita;
- ▶ Explicar os motivos de os havemos escolhidos para serem visitados, mostrando o valor acrescentando que a sua colaboração é extremamente importante.
- ▶ Informá-los sobre o tempo de duração previsto para a sua realização;
- ▶ Combinar a data, a hora e o local para realizá-la.
- ▶ O contacto prévio com os entrevistados (que pode ser feito presencialmente, mas também pelo telefone, uma mensagem, um bilhete escrito...) não é um gasto inútil de energias, mas constitui, pelo contrário, um investimento. A ter esse procedimento o animador não só fica com mais garantias sobre a disponibilidade física e psicológica da pessoa escolhida, mas também se lhe apresenta com uma imagem de profissionalismo e demonstra ter respeito pelo seu tempo, o que, decerto, irá ter efeitos positivos no ambiente em que a mesma irá decorrer.



*Visita ao domicílio de beneficiários na Munhava da equipa BIOSP com a Ação Social Distrital*

## EXERCÍCIO 5: APRESENTAÇÃO DA FERRAMENTA FSE



### Objetivo:

- ▶ Os participantes adquirem domínio na utilização da FSE no terreno:
  1. Apropriação das questões do questionário FSE  
Os seus desafios e utilidade para os vários sectores ESSOR
  2. Use a aplicação ODK  
Através de exercícios práticos
  3. Administrar e completar o questionário FSE através da ferramenta digital  
Introdução ao documento e discussão
  4. Preparar a pesquisa seguindo os oito (8) passos (slide 16/17)

### Material:

- ▶ (**Anexo 9**) Ficheiro de formação:
  - PowerPoint Formação de investigadores
  - Questionário FSE a imprimir
  - Tablets
  - Conta ESSOR Kobotoolbox
  - Grelha de avaliação
  - Correção da avaliação
  - Cenário pedagógico
- ▶ Quadro branco (para feedback) - opcional
- ▶ Post-It
- ▶ Marcadores

	METODOLOGIA	FERRAMENTAS /SUPORTE
Slide 1	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mesa redonda</li> <li>Apresentação dos formadores</li> <li>Slide de transição 2</li> </ul>	..PPT
Slide 2	<p><b>Apresentação global do programa:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Atualização sobre o processo (tempo, estruturação da formação – apresentação + exercício + avaliação)</li> <li>Contexto/desafios da formação</li> <li>Explicação de Formação – Inquiridores</li> </ul>	..PPT
Slide 3	<p><b>Objetivos educativos</b></p>	
Slide 4	<ul style="list-style-type: none"> <li>A implementação da missão ESSOR depende da nossa capacidade de assumir os 4 compromissos <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Pergunte aos participantes qual é a importância de medir a vulnerabilidade na sua opinião</li> </ul> </li> <li>Responder à missão ESSOR requer uma capacidade de medir a vulnerabilidade <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Transição com Slide 5</li> </ul> </li> </ul>	..PPT
Slide 5	<p><b>Necessidades comuns:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Observação de que as necessidades são as mesmas para vários setores</li> <li>A ferramenta FSE = para: <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Medir a vulnerabilidade de forma mais fiável e profissional</li> <li>▶ Identifique os nossos beneficiários de uma forma mais objetiva e, portanto, menos exclusiva</li> <li>▶ Realizar diagnósticos de área mais precisos (cidade, bairro, agregado)</li> </ul> </li> </ul> <p>→ Transição: E, portanto, para ser capaz de medir a evolução da vulnerabilidade das pessoas acompanhadas ao longo do tempo, SO, o impacto das nossas ações</p>	..PPT
Slide 6	<p><b>A Necessidade de BIOSP:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Os critérios de impacto do BIOSP possibilitam a contagem dos "pontos de vulnerabilidade" do inquirido <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Identifica onde o BIOSP terá de ter impacto na redução de vulnerabilidades</li> </ul> </li> </ul> <p>→ O que é impacto? Porquê medi-lo?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Impacto = a diferença de situação entre uma determinada situação de base e a situação atual</li> <li>▶ Impacto da medida = atribuir (ou não) redução da vulnerabilidade às ações do BIOSP</li> </ul> <p>→ É por isso que a FSE intervém 2 vezes: a pré-intervenção e pós-intervenção do BIOSP</p>	..PPT
Slide 7	<p><b>Como funciona a ferramenta</b></p> <p>Permite pesquisas mais rápidas e recolha central de dados em tempo real</p>	..PPT
Slide 8	<p><b>Ferramenta ODK:</b></p>	..PPT
Slide 9	<ul style="list-style-type: none"> <li>Chamada ODK ou KoboCollect = versão de trabalho da ferramenta acima vista.</li> <li>Apresentação passo a passo da utilização</li> <li>As respostas às perguntas são enquadradas em diferentes métodos de resposta: <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Localização GPS (não precisa de ligação à internet)</li> <li>▶ Texto gratuito (TENHA cuidado para não sobrecarregar a resposta)</li> <li>▶ Escolha simples (apenas uma resposta aceite)</li> <li>▶ Escolha múltipla (respostas múltiplas aceites)</li> </ul> </li> <li>PONTO DE ATENÇÃO: Pistas de perguntas (se houver alguma dúvida sobre o significado da pergunta, leia o índice de perguntas em cinza)</li> <li>Fim do questionário no Formulário Não nomear</li> </ul>	
Slide 10		
Slide 11		
Slide 12		
Slide 13	<p><b>Questionário da FSE</b></p> <p>Grandes famílias de perguntas e exceções</p>	..PPT
Slide 14	<p><b>Questionário da FSE:</b></p> <p>Distribuir a versão em papel de leitura comum da FSE</p>	Questionário de papel

Slide 15	<b>A postura do investigador:</b> Apresentação dos requisitos e regras relativos às investigações e relações com as pessoas mobilizadas	..PPT
Slide 16 e 17	<b>EXERCÍCIO - No campo: Os 8 passos:</b> «Poderia pôr em ordem os 8 passos de preparação para uma manhã de inquéritos da FSE?»	
Slide 18	<b>Documento de discussão:</b> Uma vez recolhidos e enviados para o servidor central, é aqui que os dados aterram e são depois processados.	..PPT
Slide 19	Obrigado;	..PPT
Slide 20	<b>EXERCÍCIO PRÁTICO</b> 45 minutos	Tablets + ODK instalados + FSE
Slide 21	<b>RESTITUIÇÃO DO EXERCÍCIO</b> 30 minutos <ol style="list-style-type: none"><li>1. Um par restitui (manuseamento da ferramenta + compreensão das questões na língua local)</li><li>2. Um dos participantes relata (toma notas para passar ao supervisor)</li><li>3. Discussões em grupo (reações)</li><li>4. Transição para a avaliação</li></ol>	PPT + Tabela + Marcador
Slide 22	<b>AVALIAÇÃO</b>	Post it

## EXERCÍCIO 6:

### Objetivo:

- ▶ Os responsáveis e técnicos do projeto, adquirem domínio na análise da FSE
  1. Saber como instalar a aplicação ODK/Kobocollect num tablet e preparar os tablets para os entrevistadores  
*Os 5 passos*
  2. Saber como utilizar o documento de análise automática da FSE  
*Os 5 passos*
  3. Saber como treinar na instalação e análise do ficheiro automático FSE  
*O documento é apropriado e a formação pode ser replicada*
  4. Ser capaz de fazer recomendações à/ao AOSP/TOP  
*O documento de análise prevê o apoio, que deve ser comunicado*

### Material:

- ▶ **(Anexo 9)** : Ficheiro de formação
  - PowerPoint Formação em análise
  - Ficheiro de análise automática
  - Base de dados KOBO para formação
  - Conta Kobo ESSOR
- ▶ Ligação à Internet
- ▶ Computador pessoal

## Metodologia

	METODOLOGIA	FERRAMENTAS /SUPORTE
Slide 1	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mesa redonda</li> <li>Apresentação dos formadores</li> </ul> → Slide de transição 2	..PPT
Slide 2	<b>Apresentação global do programa:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Atualização sobre o processo (tempo, estruturação da formação – apresentação + exercício + avaliação)</li> <li>Contexto/desafios da formação</li> <li>Explicação de Formação – Analistas</li> </ul> <b>Os participantes devem abrir no seu computador pessoal:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>o ficheiro de análise automática</li> <li>uma base de dados Kobotoolbox</li> </ul>	..PPT  ..Computador pessoal
Slide 3	<b>Objetivos educativos</b>	
Slide 4	<ul style="list-style-type: none"> <li>Guia para instalar o questionário na aplicação</li> <li>Apresentação dos 5 passos para a instalação da aplicação</li> <li>Sublinhe a importância de recordar estes 5 passos!</li> </ul> <p>▶ Transição para cada etapa detalhada / Transição com Slide 5</p>	..PPT
Slide 5	<b>Play store:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Note que se o tablet é da Apple, deverá solicitar o link do inquérito, pois não poderá descarregar da Play Store.</li> <li>A aplicação pode ter dois nomes diferentes: ODK ou Kobocollect</li> </ul> <p>▶ Pergunte aos participantes se estão habituados a utilizar a Play Store para descarregar aplicações</p> <p>▶ Pergunte aos participantes se alguém já descarregou a aplicação ODK e explique como o fizeram</p> <p>▶ Realizar diagnósticos de área mais precisos (cidade, bairro, agregado)</p> <p>→ Transição: Alguém já entrou na conta ESSOR na sua aplicação Kobo?</p>	..PPT
Slide 6	<b>Ligar a aplicação à conta ESSOR:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Insistir que todos façam o procedimento</li> <li>Dê a senha da conta em tempo real e não a mostre no PowerPoint</li> </ul> <p>→ Mostrar o menu inicial da aplicação (se necessário) para fazer a transição</p>	..PPT
Slide 7	<b>Descarregar o questionário a utilizar: a FSE</b>	..PPT
Slide 8	▶ Certifique-se de que o formulário está descarregado	
Slide 9	▶ Se houver tempo disponível: oferecer preenchimento de formulário ao vivo!	
Slide 10	<b>Papel do RP nas etapas :</b>	..PPT
Slide 11	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lembrete sobre as 8 etapas: insistir na responsabilidade do Técnico ou RP nestas etapas:</li> </ul>	
Slide 12	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tablet com bateria</li> <li>Formulário disponível no tablet</li> <li>Conheça o número de FSEs realizados pelos seus agentes</li> </ul>	
Slide 13	Guia passo-a-passo da Base de Dados Socioeconómicos Online ( <b>FSE AUTO</b> )	..PPT
Slide 14	<ul style="list-style-type: none"> <li>Assegurar que todos tenham o ficheiro aberto no seu computador pessoal</li> <li>Dependendo das pessoas presentes na formação, possibilidade de dar a senha de acesso ao site Kobotoolbox (não é obrigatório).</li> </ul>	Computador pessoal: ..BDD Kobo .. Ficheiro Análise auto

<p>Slide 15 até Slide 20</p>	<p><b>O sítio Web da Kobotoolbox</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Apresentação do site</li> <li>▶ Entrar no site</li> <li>▶ Mostrar como funciona o site a nível global</li> <li>▶ Demore o tempo necessário entre cada passo</li> </ul> <p>Leve tempo a descarregar a parte da base de dados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Insista em não alterar as definições</li> <li>▶ Descarregue uma ficha de dados socio-económicos da base de dados</li> <li>▶ Repita o procedimento tantas vezes quantas forem necessárias</li> </ul> <p>Pergunte se os participantes já construíram questionários sobre Kobo e se podem partilhar a sua experiência</p>	<p>..PPT</p> <p>..Website Kobo</p>
<p>Slide 21 até 28</p>	<p><b>Este exercício deve ser realizado por cada participante utilizando:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• A base de dados Kobo no seu PC</li> <li>• O ficheiro de análise automática</li> </ul> <p>O formador apresenta primeiro a abordagem passo a passo.</p> <p>Os participantes levam a cabo este processo nos seus computadores pessoais.</p> <p>Cuidado: certifique-se de que o ficheiro de análise automática está vazio para verificar se todos completaram o procedimento.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Permitir pelo menos 15 a 20 minutos para todo o processo. Este é o passo mais importante na formação.</li> </ul>	<p>...Computador pessoal</p> <p>... PPT</p>
<p>Slide 29 até 33</p>	<p><b>Apresentação do ficheiro de análise automática</b></p> <p>Relembrar-lhes que o documento inclui um Guia do Utilizador que deve ser lido antes de se iniciar a análise.</p> <p>Abrange todas as etapas da formação. Certifique-se de que é claro e compreendido por todos.</p> <p>Apresentar a análise por folha (Auto-análise, Apoio BIOSP, Diagnóstico).</p> <p>Certificar-se de que todos podem imprimir o ficheiro se necessário, mostrar o procedimento (está presente no guia do utilizador).</p> <p>Sublinhar a importância de repetir o exercício de copiar e colar a partir da base de dados.</p> <p>Explique que o ficheiro de análise automática trata: a folha de dados da KOBO, dependendo da informação nela introduzida, todos os dados automatizados serão ligados a ela.</p>	<p>...Computador pessoal</p> <p>... PPT</p>
	<p><b>Feedback</b></p>	

## EXERCÍCIO 7:

### Objetivo:

- ▶ Os participantes compreendem a importância do trabalho em rede
- ▶ E identificam parceiros e estratégias de colaboração com o BIOSP

**Material:** Papel gigante, marcadores, retroprojeter, colunas, computador, filme, PowerPoint

### Metodologia

1. Apresentar a curta-metragem (**Anexo10**) sobre o efeito de grupo e Debate
2. Cada organização e/ou setor apresenta as suas ações (Apresentação em papel gigante das etapas chave)
3. O Facilitador apoia na identificação de possíveis sinergias



4. São realizados planos de ação para descobrir as ações no terreno (visitas) e/ou planificações de atividades conjuntas para experimentação
5. Apresentar os objetivos Geral e Específicos das parcerias com os serviços sociais e dar alguns exemplos
6. Organizar os participantes em grupos e distribuir as fichas das temáticas abordadas pelo BIOSP e os possíveis serviços que podem responder às preocupações (**Anexo 11**)
7. Apresentar as diferentes ferramentas de gestão de parcerias

## EXERCÍCIO 8: PARCERIAS COM OS SERVIÇOS SOCIAIS PÚBLICOS E PRIVADOS

### Objetivo:

- ▶ A equipa gestora dos BIOSP identifica as áreas de ação do BIOSP e os serviços sociais capazes de responder a essas áreas.
- ▶ Os participantes apropriam-se das ferramentas para gestão das parcerias com os serviços sociais.

**Material:** Fichas Temáticas do BIOSP (**Anexo 11**)

### Metodologia

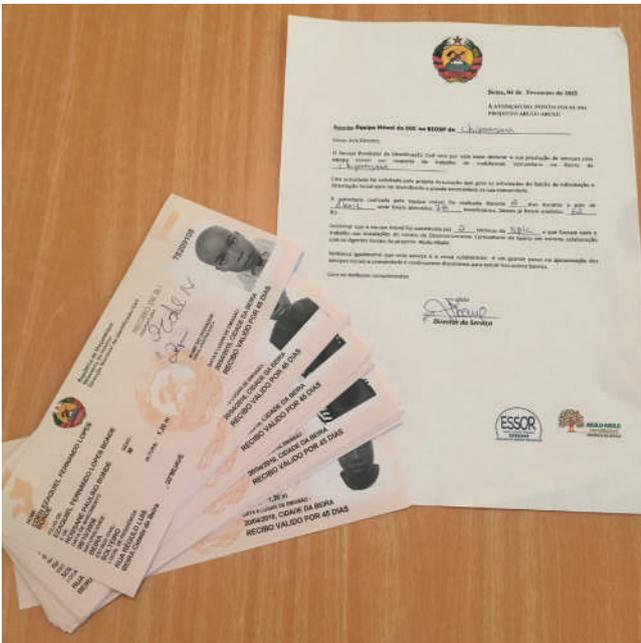
1. Chuva de ideias sobre a importância para os BIOSP's em criar parcerias com os serviços sociais

#### Chuva de ideias sobre a importância para os BIOSP's em criar parcerias com os serviços sociais

- Disponibilizar equipas técnicas especializadas para a formação dos AOSP sobre os serviços disponibilizados, critérios de seleção dos beneficiários e requisitos necessários para beneficiar do apoio;
- Disponibilizar equipas técnicas para realizar sessões de sensibilização na comunidade juntamente com os AOSP;
- Elaborar conjuntamente agendas de permanências sociais nos BIOSP à Prestação de serviço direta na comunidade;
- Encontros de balanço com as equipas do BIOSP para discutir sobre os problemas da comunidade e desenvolver estratégias concertadas.

2. Divida os participantes em grupos 2 ou 3 grupos
3. Distribua as Fichas temáticas pelos grupos e peça que analisem durante 45 minutos e reflitam quais os serviços sociais públicos e privados localmente que poderiam eventualmente ser parceiros do BIOSP
4. Cada grupo tem 10 minutos para restituir respondendo a 2 questões: Porque agimos nesta área e quem poderia ser o nosso Parceiro?
5. Apresentar algumas das ferramentas disponíveis para facilitar a realização de parcerias

**!! ATENÇÃO**, as ferramentas devem ser adaptadas a cada contexto e nesse sentido é preciso rever logotipos, nomes das organizações/instituições, compromissos etc...



*Bilhetes de Identidade espera /provisórios emitidos no BIODP*



*Emissão de Registo de Nascimento de Adultos no BIODP do Dondo*



*Distribuição dos cartões de Nuit no BIODP de Munhava - Moçambique*



*Pesagem de crianças durante a permanência dos serviços de saúde do BIODP de Bongor - Chade*

Maputo,..... de ..... de 20 .....

A atenção de .....

.....

.....

Assunto: **Pedido de autorização para início de Actividade na área de Protecção Social**

Ref.: UPA / /20.....

Ex.ma .....,

A UPA vem vindo a desenvolver várias actividades Comunitárias na cidade de Maputo, nomeadamente nos bairros de .....

No âmbito do novo projeto....., achamos pertinente de desenvolver o Balcão de Informação e Orientação Social no Bairro de .....conhecendo as necessidades reais da nossa população.

O BIOSP será como o lugar de difusão de informação e leis para a população de forma a prevenir certos problemas sociais e até mesmo filtrar para uma orientação ao serviço que poderá responder a necessidade identificada. Para além deste serviço de informação e orientação este projeto terá uma componente de reforço institucional da OCB que se encontra na gestão deste serviço.

Para que seja possível iniciar este serviço nos necessitamos de obter a vossa autorização para a realização das diversas actividades (em anexo plano de actividades), destinadas às sessões de informação e a Assistência Social individual.

Nessa perspectiva, aguardamos a vossa autorização para iniciar a nossa intervenção.

Esperando que este seja mais um impulso no trabalho em rede na Protecção Social a nível da Cidade de Maputo.

Com os melhores cumprimentos

**Responsável do Projeto**



# ACORDO DE PARCERIA PARA A IMPLEMENTAÇÃO DE ATIVIDADES NA ÁREA DE PROTEÇÃO SOCIAL

Entre

## INAS – INSTITUTO NACIONAL DA AÇÃO SOCIAL

Sede Beira:
Celular:
E-mail:

## E ONG

Sede Beira:
Celular:
E-mail:

É acordado o que abaixo se segue:

### Artigo 1 – OBJETO DO MEMORANDO

A presente Convenção tem por objeto iniciar uma colaboração entre os serviços dos Balcões de Informação e Orientação Social e Profissional e o Instituto Nacional da Ação Social desde a identificação do seu Público-alvo até ao Acompanhamento e Verificação da resolução dos problemas Sociais.

Esta parceria visa, numa primeira experiência:

1. Seleção dos beneficiários, por parte das equipas do BIOSP, segundo os requisitos necessários em função do programa de apoio do INAS
2. Iniciação do processo social individual nos BIOSP – Organização da documentação necessária e preenchimento das ferramentas
3. Coordenação direta com o INAS e/ou com o Serviço Distrital de Saúde da Mulher e Ação Social
4. Realização do Apoio Social por parte dos Serviços da Ação Social

### Artigo 2 – DURAÇÃO

1. O acordo tem uma duração de 12 meses a partir da assinatura do presente documento (de ..... a ..... ).

### Artigo 3 – COMPROMISSOS COMUNS

1. Melhorar as sinergias entre a UPA e INAS, na área de Apoio social as crianças, mulheres, idosos e portadores de deficiências
2. Contribuir para a reintegração do público-alvo
3. Desenvolver planos de atividades de sensibilização em conjunto
4. Capacitar e certificar os Agentes do BIOSP na área da Proteção Social
5. Promover encontros multisectoriais e demonstrar os benefícios de uma colaboração direta entre os serviços BIOSP-INAS-SDMAS
6. Criar, compilar e divulgar uma base de dados sobre a evolução do atendimento-acompanhamento-resolução dos problemas sociais em coordenação com o SDMAS

7. Organização de um Workshop para divulgação dos resultados, reflexão sobre as dificuldades e estratégia de envolvimento de mais serviços sociais e sustentabilidade dos BIOSP
8. Análise e divulgação do impacto do trabalho realizado pelos BIOSP

#### **Artigo 4 – COMPROMISSOS DO INAS**

1. Formar a equipa de Agentes Sociais do BIOSP nos diferentes programas do INAS
2. Nomear um ponto focal a nível do INAS na pessoa de Sra xxxx, referencial da ação com que a UPA possa trabalhar no âmbito dessa Convenção e participar em todos os encontros de planificação e discussões técnicas;
3. Criação de 1 Equipa de Supervisores e Avaliadores;
4. Realizar atividades de sensibilização, sobre os programas sociais, no BIOSP mediante uma agenda;
5. Orientar o Permanente do INAS a realizar as suas atividades a partir dos BIOSP;
6. Integrar os beneficiários identificados pelo BIOSP, mediante uma planificação prévia das vagas de apoio assumidas pelo INAS;

#### **Artigo 5 – COMPROMISSOS DA UPA**

1. Identificar o grupo-alvo nas zonas de atuação (bairro de.....)
2. Informar e ajudar os beneficiários na obtenção da documentação
3. Realizar a visita domiciliar e recolha da história de vida e ficha socioeconómica
4. Coordenar com o INAS e/ou SDSMAS
5. Visita domiciliar para acompanhamento – prestação de relatório ao INAS
6. Envolver o INAS e o SDSMAS em todos os eventos por si articulados que se referem ao Sector Social
7. Informar o INAS sobre as datas de Formações Profissionais e identificação de famílias
8. Indicar uma pessoa de referência com que o INAS possa trabalhar no âmbito dessa Convenção Nome: Sr.xx

#### **Artigo 6 – ALTERAÇÕES**

As alterações do presente acordo, para serem válidas deverão constar em documentos escritos, assinados por ambas partes, que constituirão anexo ao presente acordo e dele fará parte integrante.

#### **Artigo 7 – CASO DE RESCISÃO**

O presente acordo será rescindido de pleno direito:

- a. Pelo não cumprimento de qualquer uma das partes;
- b. Pela superveniência de qualquer norma legal ou fato administrativo que a torne formal ou inexecutável;
- c. Em qualquer tempo, por acordo mútuo das partes acordantes, ou por iniciativa de qualquer uma delas, desde que não seja mais satisfeita as finalidades pelas quais foram firmadas.

Todos os litígios e dúvidas resultantes da interpretação e execução do presente acordo serão resolvidos amigavelmente entre as partes, em caso de insucesso serão submetidos às entidades de tutela das ações, objeto deste acordo.

Maputo,.....de ..... de 2018

.....  
Sr  
**Delegado do Instituto Nacional da Ação Social**

.....  
Sr xxxxx  
**Representante UPA**

# PLANIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS SOCIAIS DISPONÍVEIS NOS BIOSP'S DA BEIRA E DONDO

## PLANO TRIMESTRAL

ACTIVIDADES E SERVICIOS DISPONIVEIS	JANEIRO												FEVEREIRO																																																										
	3a Sem				4a Sem				1/se				2a Sem				3a Sem				4a Sem				5a Sem																																														
	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28																																	
Atendimento Juridico																																																																							
Servico de Identificacão Civil																																																																							
Registo Civil																																																																							
Autoridade Tributaria / emissão de Nuit																																																																							
Sesoes Tematicas Abertas: P. F, ITS, HIV, HIV+ PSI/Sofala																																																																							
Planeamento Familiar e testagem HIV pela PSI																																																																							
Atividade de Massa com BIOSP MOVEL em BUZI																																																																							
Atividade de Massa com BIOSP MOVEL em Nhamatanda																																																																							
Visitas Domiciliar Conjunta com Acao Social																																																																							

### LEGENDA

- PLANIFICAÇÃO DE ACTIVIDADES E SERVIÇOS SOCIAIS NOS BIOSP'S FIXOS E UNIDADE MOVEL**
- BIOSP de Chipangara
  - BIOSP de Munhava Mananga
  - BIOSP de Muave
  - BIOSP de Inhamizua
  - BIOSP de Mafarinha
  - Comunidade (a definir)



1. Comunicação não verbal (VIDEO)
2. Agressivo, passivo ou assertivo (VIDEO)
3. Imagens comunicação (DOC)
4. CNV (PowerPoint)
5. Mão (PHOTO)
6. Folheto CNV (DOC)
7. Quiz auto avaliação (DOC)
8. Visita domiciliar (VIDEO)
9. Dossier formação FSE (DOC)
10. As vantagens (VIDEO)





# FICHAS TEMÁTICAS BIOSP

# ACÇÃO SOCIAL – BIOSP



Em Moçambique, 64,6% da população está na pobreza, vivendo com menos de 1,90 dólares PPP por dia

Banco Mundial, 2014



No Chade, 42,3% da população está na pobreza, vivendo com menos de 1,90 dólares PPP por dia

Banco Mundial, 2018



Na Guiné-Bissau, 47,7% da população está na pobreza, vivendo com menos de 1,90 dólares PPP por dia

Banco Mundial, 2018

## POR QUE AGIMOS?

A ação social refere-se a todos os meios pelos quais uma sociedade actua para ajudar as pessoas a **viverem melhor e visa**, assim, **prevenir e eliminar situações de vulnerabilidade**.

No entanto, o campo ainda não está suficientemente desenvolvido em Moçambique, Chade e Guiné-Bissau devido à falta de recursos e estruturação dos atores públicos e privados da ação social e das organizações da sociedade civil e à falta de informação sobre a vulnerabilidade e as necessidades da população. Os serviços de ação social são considerados como os serviços mais frágeis dos Estados.

## COMO AGIMOS?

A ESSOR responde a estas necessidades, por um lado, realizando um **diagnóstico da situação dos habitantes** dos bairros em que opera, partilhando os resultados com os atores locais da ação social e reforçando as suas competências para responder a estas necessidades.

Além disso, a ESSOR oferece um sistema baseado em bairros vulneráveis: os **Balcões de Informação e Orientação Social e Profissional (BIOSP)**. A ESSOR não substitui os serviços sociais públicos e privados, mas oferece-lhes serviços regulares e gratuitos na BIOSPs. Graças à mobilização preliminar, ao acolhimento e ao trabalho de informação, os BIOSP tornam assim possível **aproximar as populações vulneráveis dos serviços de ação social** e informar a população sobre **estes serviços** e sobre como aceder aos mesmos.

GRAÇAS À BIOSP...



144 PESSOAS BENEFICIARAM DE SERVIÇOS DE ACÇÃO SOCIAL AO LONGO DOS ÚLTIMOS 3 ANOS

UMA PARCERIA COM O CÂMARA MUNICIPAL AJUDA A ABORDAR QUESTÕES SOCIAIS



99 PESSOAS BENEFICIARAM DE SERVIÇOS DE ACÇÃO SOCIAL AO LONGO DOS ÚLTIMOS 3 ANOS

## PORQUÊ ESSOR ?

DIAGNOSTICAR PARA MELHOR RESPONDER ÀS NECESSIDADES

EM MOÇAMBIQUE, O TRABALHO COM A DPGCAS (DIRECÇÃO PROVINCIAL DE GÉNERO, INFÂNCIA E ACÇÃO SOCIAL) TORNOU POSSÍVEL DESENVOLVER UM INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DA VULNERABILIDADE. ESTA FERRAMENTA É UTILIZADA PARA IDENTIFICAR OS MAIS VULNERÁVEIS, MAS TAMBÉM PARA DIAGNOSTICAR ÁREAS QUE SÃO DEPOIS PARTILHADAS COM PARCEIROS PÚBLICOS E PRIVADOS.



### SERVIÇOS DISPONÍVEIS NA BIOSP

DISPONIBILIDADE DE DIFERENTES SUB-SERVIÇOS DE ACÇÃO SOCIAL:  
MULHERES, CRIANÇAS, IDOSOS, PESSOAS COM DEFICIÊNCIA, VÍTIMAS DE CATÁSTROFES (CHADE)

EXEMPLOS DE SERVIÇOS DISPONÍVEIS: ATESTADOS DE POBREZA (MOÇAMBIQUE), PENSÕES PARA VIÚVAS, AJUDA A PESSOAS COM DEFICIÊNCIA (POR EXEMPLO, PAGAMENTO DE PROPINAS ESCOLARES), AJUDA ÀS VÍTIMAS DE CATÁSTROFES (CHADE)

Julho 2022

Junho 2025



É REALIZADO E DIVULGADO UM DIAGNÓSTICO GLOBAL DO NÍVEL DE VULNERABILIDADE DAS FAMÍLIAS QUE VIVEM NAS ZONAS DE INTERVENÇÃO, MELHORANDO AS CAPACIDADES DE INTERVENÇÃO DA ACÇÃO SOCIAL DE MELO MENOS 11 ORGANIZAÇÕES COMUNITÁRIAS DE BASE



# APOIO INSTITUCIONAL



Moçambique está classificado em 185.º lugar entre 191 países em termos de desenvolvimento humano

Nações Unidas, 2021



O Chade está classificado em 190.º lugar entre 191 países em termos de desenvolvimento humano

Nações Unidas, 2021



Guiné-Bissau, está classificado em 177.º lugar entre 191 países em termos de desenvolvimento humano

Nações Unidas, 2021

## POR QUE AGIMOS?

Em Moçambique, Chade e Guiné-Bissau, há **poucas oportunidades de participação social, económica, profissional e cívica**. As organizações da sociedade civil têm assim um papel importante a desempenhar para estimular o desenvolvimento local nos bairros.

Contudo, esta sociedade civil está mal estruturada e não está muito operacional para assumir o seu papel. Neste sentido, o apoio técnico e institucional é essencial para assegurar a sua autonomia na implementação de projectos de desenvolvimento local que reduzirão a vulnerabilidade dos habitantes dos seus bairros.

## COMO AGIMOS?

A ESSOR responde a estas necessidades através das equipas do sector da Protecção Social.

Através das actividades de Apoio Institucional, **o sector da Protecção Social** propõe-se identificar, reforçar, acompanhar e apoiar as Organizações da Sociedade Civil locais no reforço das suas competências técnicas e institucionais e, para alguns, na transferência das metodologias da ESSOR no domínio da Protecção Social, a fim de assegurar a sustentabilidade das suas acções.

GRAÇAS À BIOSP...

**41 ORGANIZAÇÕES COMUNITÁRIAS DE BASE FORAM INSCRITAS NO PROGRAMA DE APOIO INSTITUCIONAL E 37 REALIZARAM O SEU DIAGNÓSTICO INSTITUCIONAL E PRODUZIRAM UM PLANO DE AÇÃO. 30 DELAS REALIZARAM O DIAGNÓSTICO FINAL DURANTE OS ÚLTIMOS 3 ANOS**

**43 MICROPROJECTOS FORAM CONCEBIDOS, 20 (46,5%) FORAM APROVADOS E FINANCIADOS NOS ÚLTIMOS 3 ANOS**

O APOIO INSTITUCIONAL É UM PROGRAMA PARA ORGANIZAÇÕES DA SOCIEDADE CIVIL (OSC) NOS PAÍSES DE INTERVENÇÃO:

1. DIAGNÓSTICO DA OSC EM 4 CRITÉRIOS: ORGANIZACIONAL, INSTITUCIONAL, TÉCNICO E FINANCEIRO
2. REFORÇO DO PLANO DE AÇÃO: FORMAÇÃO, WORKSHOPS DE INTERCÂMBIO, REUNIÃO DE ACOMPANHAMENTO PERSONALIZADO
3. TRABALHO EM REDE
4. FINANCIAMENTO DE MICRO-PROJECTOS
5. DIAGNÓSTICO FINAL

## PORQUÊ ESSOR?

DAS CAPACIDADES AOS MEIOS DE INTERVENÇÃO

A ESSOR NOTOU A DIFICULDADE DE ACESSO DAS PEQUENAS OSC AOS CONVITES À APRESENTAÇÃO DE PROJECTOS, PELO QUE FOI DECIDIDO CRIAR UM FUNDO PARA A IMPLEMENTAÇÃO DE MICRO-PROJECTOS PARA ELAS, A FIM DE LHEAS DAR A OPORTUNIDADE DE IMPLEMENTAR AÇÕES NAS SUAS COMUNIDADES.



Julho 2022

Junho 2025



**23 ORGANIZAÇÕES COMUNITÁRIAS DE BASE MELHORAM A SUA CAPACIDADE DE INTERVENÇÃO E CRESCEM INSTITUCIONALMENTE**



# SERVIÇOS DE EDUCAÇÃO – BIOSP



Em Moçambique, 24% das crianças nunca entram na escola primária e 57% das que entram não completam a escola primária

Banco Mundial, 2019



No Chade, 46% das crianças nunca entram na escola primária e 27% das que entram não completam a escola primária

Banco Mundial, 2017



Na Guiné-Bissau, 23% das crianças nunca entram na escola primária e 18% das que entram não completam a escola primária

Banco Mundial, 2019

## POR QUE AGIMOS?

De acordo com dados de 114 países entre 1985 e 2005, cada ano adicional de educação está associado a uma redução do coeficiente de Gini (que mede o nível de desigualdade) de 1,4 pontos percentuais (ONU, 2022). Quando as pessoas têm acesso à educação, **podem quebrar o ciclo da pobreza**. Como resultado, ajuda a reduzir a sua vulnerabilidade.

Apesar dos progressos registados nos últimos anos, o acesso e a retenção na educação ainda é **limitado para os mais vulneráveis**. Há muitas razões para isto. O custo da educação, as dificuldades administrativas, as desigualdades de género e as dificuldades no acesso à educação pré-escolar são barreiras que a ESSOR pretende resolver.

## COMO AGIMOS?

A ESSOR responde a estas necessidades oferecendo um sistema baseado em bairros vulneráveis e remotos: os **Balcões de Informação e Orientação Social e Profissional (BIOSP)**. A ESSOR não substitui os serviços educativos, mas oferece às pessoas vulneráveis serviços educativos externos e internos.

Graças à mobilização preliminar, recepção e trabalho de informação, os BIOSP **aproximam as populações vulneráveis dos serviços educativos**, informam a população sobre **estes serviços** e a sua importância, e limitam os custos associados aos mesmos.

GRAÇAS À BIOSP...



200 CRIANÇAS POR ANO BENEFICIAM DE SERVIÇOS DE EDUCAÇÃO DE PROXIMIDADE E 38 CRIANÇAS SÃO ENCAMINHADAS PARA SERVIÇOS DE EDUCAÇÃO EXTERNA

161 CRIANÇAS POR ANO RECEBEM SERVIÇOS DE EDUCAÇÃO DE PROXIMIDADE E 9 CRIANÇAS SÃO ENCAMINHADAS PARA SERVIÇOS DE EDUCAÇÃO EXTERNA



88 CRIANÇAS POR ANO SÃO ENCAMINHADAS PARA SERVIÇOS DE EDUCAÇÃO EXTERNA



## SERVIÇOS DISPONÍVEIS NA BIOSP

SERVIÇOS DE EDUCAÇÃO EXTERNA: (RE)INSCRIÇÃO DE CRIANÇAS EM ESCOLAS PARCEIRAS

SERVIÇOS EDUCATIVOS INTERNOS: INSCRIÇÃO EM CRECHES PARCEIRAS (PRÉ-ESCOLA) E INSCRIÇÃO DE ADOLESCENTES COM IDADES COMPREENDIDAS ENTRE OS 14-18 ANOS NUM PERCURSO SÓCIO-EDUCATIVO DENOMINADO CAMINHO DA CIDADANIA

## PORQUÊ ESSOR ?

APOIO E ORIENTAÇÃO EM TODAS AS IDADES PARA TODOS

DA PRÉ-ESCOLA AO LICEU PARA (RE)INSCREVER TODAS AS CRIANÇAS, COM PARTICULAR ATENÇÃO À INSCRIÇÃO DE RAPARIGAS.



Julho 2022

Junho 2025



1.150 CRIANÇAS, ADOLESCENTES, JOVENS VULNERÁVEIS, INCLUINDO 150 CRIANÇAS COM DEFICIÊNCIA (NA BEIRA) SÃO ENCAMINHADOS PARA SERVIÇOS DE EDUCAÇÃO ESPECIAL

4 EDUCAÇÃO DE QUALIDADE



10 REDUÇÕES DAS DESIGUALDADES



17 PARCERIAS EM TORNOS DE IMPLEMENTAÇÃO



# SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA JURÍDICA BIOSP



Em Moçambique, 16,8% das mulheres são casadas antes dos 16 anos de idade

Banco Mundial, 2019



No Chade, 24,2% das mulheres são casadas antes dos 16 anos de idade

Banco Mundial, 2019



Na Guiné-Bissau, 8,1% das mulheres são casadas antes dos 16 anos de idade

Banco Mundial, 2019

## POR QUE AGIMOS?

Ao permitir que as pessoas estejam mais bem informadas, se orientem melhor, sejam assistidas quando surgem dificuldades legais e beneficiem da possibilidade de resolver os conflitos amigavelmente, o apoio ao acesso à justiça contribui para **reduzir as tensões sociais e os riscos de exclusão e, portanto, a vulnerabilidade das pessoas.**

As dificuldades de acesso à justiça podem resultar de muitas barreiras, incluindo a distância até à assistência jurídica mais próxima, a falta de conhecimento das pessoas sobre os seus direitos e a forma de os fazer valer, e os custos de acesso à assistência jurídica, que podem ser dissuasivos para os mais vulneráveis.

## COMO AGIMOS?

A ESSOR responde a estas necessidades propondo um sistema ancorado em bairros vulneráveis e remotos: os **Balcões de Informação e Orientação Social e Profissional (BIOSP)**. ESSOR não substitui os serviços de assistência jurídica privados e públicos, mas oferece a realização de sessões regulares e gratuitas nos BIOSPs.

Graças à mobilização preliminar, recepção e trabalho de informação, os BIOSPs permitem assim **aproximar as populações vulneráveis, e em particular as mulheres, dos serviços de assistência jurídica**, informar a população sobre **estes serviços** e a sua importância e limitar os custos associados aos mesmos.

GRAÇAS À BIOSP ...



1.506 PESSOAS BENEFICIARAM DOS SERVIÇOS DAS AUTORIDADES FISCAIS E 35 MULHERES BENEFICIARAM DOS SERVIÇOS DE ABRIGO PARA MULHERES NOS ÚLTIMOS 3 ANOS.

UMA PARCERIA COM A CASA DOS DIREITOS PERMITE QUE AS COMUNIDADES SEJAM SENSIBILIZADAS PARA OS SEUS DIREITOS



FOI ESTABELECIDA UMA PARCERIA COM UMA ASSOCIAÇÃO ESPECIALIZADA EM ASSISTÊNCIA JURÍDICA: A ASSOCIAÇÃO PARA A PROMOÇÃO DAS LIBERDADES FUNDAMENTAIS NO CHADE (APLFT)



### SERVIÇOS DISPONÍVEIS NO BIOSP

SERVIÇO DE ACOLHIMENTO PARA MULHERES VÍTIMAS DE VIOLÊNCIA BASEADA NO GÉNERO: TODOS OS PAÍSES

SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA JURÍDICA PARA TODOS OS TIPOS DE CASOS: NO CHADE

SERVIÇOS DA AUTORIDADE FISCAL: EMISSÃO DE UM NÚMERO ÚNICO DE IDENTIFICAÇÃO FISCAL

## PORQUÊ ESSOR ?

SENSIBILIZAÇÃO ABERTA E FECHADA

PARA LIMITAR A VIOLÊNCIA BASEADA NO GÉNERO COM AUDIÊNCIAS APROPRIADAS E TEMAS ESPECÍFICOS.



Julho 2022

Junho 2025



800 PAIS E TUTORES BENEFICIAM DE SESSÕES TEMÁTICAS SOBRE A PARENTALIDADE POSITIVA.

10 REDUÇÕES DAS DESIGUALDADES



16 PAZ, JUSTIÇA E INSTITUIÇÕES EFICAZES



17 PARCERIAS E MEIOS DE IMPLEMENTAÇÃO



# SERVIÇOS DE SAÚDE - BIOSP



A esperança de vida à nascença em Moçambique é de 61 anos  
Banco Mundial, 2020



No Chade, a esperança de vida à nascença é de 55 anos  
Banco Mundial, 2020



A esperança de vida à nascença na Guiné-Bissau é de 59 anos  
Banco Mundial, 2020

## POR QUE AGIMOS?

A saúde frágil é uma das principais componentes da vulnerabilidade, e a melhoria do acesso aos cuidados de saúde é, portanto, um factor importante na redução da vulnerabilidade. Apesar de muitos progressos nos últimos anos, o acesso aos serviços de saúde continua a ser um grande desafio na maioria dos países em desenvolvimento.

O acesso aos centros de saúde depende principalmente da disponibilidade geográfica dos centros de saúde, da informação dos beneficiários sobre os serviços disponíveis, mas também da capacidade dos pacientes de pagar por esses cuidados.

## COMO AGIMOS?

- ESSOR responde a estas necessidades oferecendo um sistema baseado em bairros vulneráveis e remotos: os **Balcões de Informação e Orientação Social e Profissional (BIOSP)**. ESSOR não substitui os serviços de saúde públicos e privados, mas oferece a realização de consultas regulares e gratuitas nos BIOSPs.

- Graças à mobilização preliminar, recepção e trabalho de informação, os BIOSP permitem assim **aproximar as populações vulneráveis dos serviços de saúde**, informar a população sobre **estes serviços** e a sua importância, e limitar os custos associados ao seu acesso.

GRAÇAS À BIOSP...



816 PESSOAS POR ANO RECEBEM SERVIÇOS DE SAÚDE

1.915 PESSOAS POR ANO RECEBEM SERVIÇOS DE SAÚDE



86 PESSOAS POR ANO BENEFICIAM DOS SERVIÇOS DE SAÚDE

## PORQUÊ ESSOR ?

ACOMPANHAMENTO COMPLETO

SENSIBILIZAÇÃO PARA VÁRIAS QUESTÕES DE SAÚDE E FORNECIMENTO DE INFORMAÇÃO SOBRE COMO ACEDER AOS SERVIÇOS DE SAÚDE

ESPECIALIZAÇÃO

PARCERIAS ESPECIALIZADAS NO DOMÍNIO DA SAÚDE



### SERVIÇOS DISPONÍVEIS NO BIOSP

SAÚDE GERAL: CONSULTA, TESTES DE VIH, VACINAÇÃO (CHADE), ACOLHIMENTO DE MULHERES VÍTIMAS DE VIOLÊNCIA

SAÚDE SEXUAL E REPRODUTIVA: PLANEAMENTO FAMILIAR, DISTRIBUIÇÃO DE PRESERVATIVOS

SAÚDE MATERNA E INFANTIL: CONSULTA, PARTEIRA, PESAGEM, VISITA PRÉ-NATAL

Julho 2022

Junho 2025



150 CRIANÇAS COM DEFICIÊNCIA SÃO ENCAMINHADAS PARA SERVIÇOS ADAPTADOS (IN BEIRA)  
150 MULHERES SÃO REFERIDAS AOS SERVIÇOS DE OBSTETRÍCIA (NO CHADE)



# SERVIÇOS DE FORMAÇÃO PROFISSIONAL - BIOSP



Em Moçambique, 82% dos empregos são empregos vulneráveis  
Banco Mundial, 2019



No Chade, 92% dos empregos são empregos vulneráveis  
Banco Mundial, 2019



Na Guiné-Bissau, 80% dos empregos são empregos vulneráveis  
Banco Mundial, 2019

## POR QUE AGIMOS?

Moçambique, Chade e Guiné-Bissau estão entre os países com as populações mais jovens e o maior crescimento demográfico. O grande número de jovens que entram anualmente no mercado de trabalho são confrontados com desemprego ou empregos de baixa remuneração e/ou precários. **A erradicação da pobreza só é possível se houver empregos estáveis e decentemente remunerados.**

A fim de permitir que as pessoas tenham acesso a um emprego que lhes permita ultrapassar o limiar de pobreza e assim reduzir a sua vulnerabilidade, é essencial **promover a integração no emprego**. Contudo, vários factores limitam as hipóteses de integração profissional dos mais vulneráveis, em particular: a falta de formação técnica adaptada ao mercado de trabalho, a falta de competências humanas para se integrarem no emprego a longo prazo e a falta de acesso às ofertas de emprego.

## COMO AGIMOS?

ESSOR responde a estas necessidades oferecendo um sistema baseado em bairros vulneráveis e remotos: os **Balcões de Informação e Orientação Social e Profissional (BIOSP)**. Algumas BIOSPs (BIOSP+) integram os serviços de Formação e Integração Profissional da ESSOR. No BIOSP+ a comunidade pode, portanto, integrar este serviço interno.

Graças à mobilização preliminar, recepção e trabalho de informação, os BIOSP **aproximam as populações vulneráveis dos serviços de formação profissional**, informam a população sobre **estes serviços** e a sua importância, e limitam os custos associados aos mesmos.



### SERVIÇOS DISPONÍVEIS NO BIOSP

**ORIENTAÇÃO INTERNA:** FORMAÇÃO TÉCNICA EM CENTROS DE FORMAÇÃO PROFISSIONAL / PARCEIROS / WORKSHOPS E ANIMAÇÕES COMUNITÁRIAS (TÉCNICAS DE PROCURA DE EMPREGO, DEBATES DE CINEMA, SESSÕES TEMÁTICAS, TUTORIA) / FORMAÇÃO HUMANA / ACOMPANHAMENTO DE INSERÇÃO

**ORIENTAÇÃO EXTERNA:** FORMAÇÃO GERAL E SERVIÇOS DE INTEGRAÇÃO PROFISSIONAL

## PORQUÊ ESSOR ?

O BIOSP+ :  
UM LUGAR  
ÚNICO

PARA MOBILIZAR, SELECIONAR E ACOMPANHAR OS JOVENS NA SUA FORMAÇÃO E INTEGRAÇÃO PROFISSIONAL

GRAÇAS À BIOSP...



563 JOVENS POR ANO SÃO ENCAMINHADOS PARA SERVIÇOS INTERNOS DE FORMAÇÃO PROFISSIONAL E 40 PESSOAS PARA SERVIÇOS EXTERNOS



272 JOVENS POR ANO SÃO ENCAMINHADOS PARA SERVIÇOS INTERNOS DE FORMAÇÃO PROFISSIONAL E 24 PESSOAS PARA SERVIÇOS EXTERNOS



387 JOVENS POR ANO SÃO ENCAMINHADOS PARA SERVIÇOS INTERNOS DE FORMAÇÃO PROFISSIONAL E 6 PESSOAS PARA SERVIÇOS EXTERNOS

Julho 2022

Junho 2025



680 JOVENS BENEFICIAM DE SERVIÇOS DE FORMAÇÃO E INTEGRAÇÃO PROFISSIONAL

1 ERRADICAÇÃO DA POBREZA



8 TRABALHO DECENTE E CRESCIMENTO ECONÓMICO



10 REDUÇÕES DAS DESIGUALDADES



# SERVIÇOS DE IDENTIFICAÇÃO - BIOSP



Em Moçambique, 45% dos nascimentos não são registados

Banco Mundial, 2015



No Chade, 74% dos nascimentos não são registados

Banco Mundial, 2019



Na Guiné-Bissau, 54% dos nascimentos não são registados

Banco Mundial, 2019

## POR QUE AGIMOS?

O registo de nascimento é o primeiro passo para reconhecer a existência legal de crianças e adultos, protegendo o acesso aos direitos (tais como a educação, saúde, justiça, etc.) e reduzindo assim a sua vulnerabilidade.

A falta de registo de nascimento e de documentos de identidade é o resultado de muitos obstáculos, tais como a distância até ao organismo de registo mais próximo, a falta de conhecimento sobre como registar um nascimento e a sua importância, e o custo de registar ou obter uma certidão de nascimento, o que pode ser dissuasivo para algumas famílias.

## COMO AGIMOS?

A ESSOR responde a esta necessidade propondo um sistema ancorado em bairros vulneráveis e remotos: os **Balcões de Informação e Orientação Social e Profissional (BIOSP)**. ESSOR não substitui os serviços públicos e privados, mas oferece a realização de sessões regulares e gratuitas na BIOSPs.

Graças à mobilização preliminar, recepção e trabalho de informação, a BIOSP torna assim possível **aproximar as populações vulneráveis dos serviços de identificação**, informar a população sobre **estes serviços** e a sua importância, e limitar os custos associados aos mesmos.

GRAÇAS À BIOSP...



CERCA DE 1.100 PESSOAS POR ANO RECEBEM UM BILHETE DE IDENTIDADE E MAIS DE 1.400 PESSOAS POR ANO RECEBEM UM REGISTO DE NASCIMENTO

309 PESSOAS POR ANO RECEBEM UM REGISTO DE NASCIMENTO



54 PESSOAS POR ANO RECEBEM UM REGISTO DE NASCIMENTO



SERVIÇOS DISPONÍVEIS NA BIOSP

OBTENÇÃO DE UM DOCUMENTO DE IDENTIDADE (APENAS MOÇAMBIQUE)

OBTENÇÃO DE UM REGISTO DE NASCIMENTO (TODOS OS PAÍSES)

## PORQUÊ ESSOR ?

CAPACIDADE MÓVEL

GRAÇAS À IMPLANTAÇÃO DO SERVIÇO ATRAVÉS DE UM DISPOSITIVO MÓVEL

CAPACIDADE PARA NEGOCIAÇÃO

DIRECTAMENTE COM OS ESTADOS E OS SERVIÇOS SOCIAIS PÚBLICOS



Julho 2022

Junho 2025



6.000 CRIANÇAS TERÃO RECEBIDO UM REGISTO DE NASCIMENTO  
3000 PESSOAS TERÃO RECEBIDO UM DOCUMENTO DE IDENTIDADE

1 ERRADICAÇÃO DA POBREZA



16 PAZ, JUSTIÇA E INSTITUIÇÕES EFICAZES



17 PARCERIAS EM REDES DE IMPLEMENTAÇÃO







# MÓDULO 5

## APOIO INSTITUCIONAL DAS ASSOCIAÇÕES COMUNITÁRIAS





## FICHA DE FORMAÇÃO 5: APOIO INSTITUCIONAL DAS ASSOCIAÇÕES DE BASE COMUNITÁRIA

DIA	TEMÁTICAS	METODOLOGIA	HORÁRIO	
11	Chegada dos participantes	Assinatura de presenças	8h-8h30	
	Importância da Sociedade Civil	Dinâmica 1: A teia	8h30-9h00	
	Percurso de Acompanhamento das Organizações de Base Comunitária	<b>Exercício 1:</b> Apresentação em PowerPoint das diferentes etapas fazendo referência as ferramentas existentes Distribuição de flyers com o percurso	9h-10h	
	Acompanhamento das OCB	Apresentação da Ficha de Cadastro das OCB	10h-10h30	
		Apresentação da Ficha Bagagem	10h30-12h30	
	<b>LANCHE REFORÇADO</b>			
Do conhecimento à ação	<b>Exercício 2:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Escolha de uma Organização e aplicação da Ficha bagagem</li> <li>▶ Realização de um plano de ação e de seguimento</li> </ul>	No período de uma semana		
12	Do conhecimento à ação	Apresentação dos Diagnósticos e Planos de Ação elaborados	8h30-10h30	
	<b>INTERVALO</b>			
	Temáticas de interesse das OCB	<b>Exercício 3:</b> Realizar a lista das necessidades em formação das OCB Elaborar um plano de ação e identificação de eventuais parceiros para forçar Formação em elaboração de microprojetos	11h-12h30	
	<b>ALMOÇO</b>			
Comité de Avaliação de Microprojectos	<b>Exercício 4:</b> Apresentar os TdR Realizar um plano de ação	13h30-14h30		
	Apresentar as ferramentas de avaliação de microprojetos	15h30-16h30		

## DINÂMICA 1:

### Objetivo:

- ▶ Conscientizar os participantes sobre a importância do trabalho da Sociedade Civil

**Material:** Um rolo (novelo) de fio ou lã.

### Metodologia:

1. Dispor os participantes em círculo.
2. O facilitador segura nas mãos um novelo (rolo, bola) de cordão ou lã.
3. Em seguida prende a ponta do mesmo num dos dedos de sua mão.
4. O facilitador conta brevemente (1 minuto no máximo) uma ação concreta realizada, na comunidade, por uma associação que conheça. Assim, logo de seguida, atira o novelo para uma das pessoas à sua frente.
5. Esta pessoa apanha o novelo e, após enrolar a linha em um dos dedos conta, igualmente, brevemente (1 minuto no máximo) uma ação concreta realizada, na comunidade, por uma associação que conheça.
6. Assim se dará sucessivamente, até que todos do grupo partilhem a sua opinião sobre a importância da sociedade civil.
7. Como cada um atirou o novelo adiante, no final haverá no interior do círculo uma verdadeira teia de fios que os une uns aos outros.
8. Avaliação
  - ▶ O que observaram?
  - ▶ O que sentiram?
  - ▶ O que significa a teia?
  - ▶ O que aconteceria se um deles soltasse seu fio?



## EXERCÍCIO 1:

### Objetivo:

- ▶ A equipa tem domínio das etapas do Apoio Institucional destinado às Organizações de Base Comunitária

**Material:** PowerPoint, computador, projetor, flyer (1/ participante)

### Metodologia:

1. Apresentação detalhada das etapas do AI
2. Nomear as ferramentas disponíveis em cada etapa
3. Esclarecer dúvidas
4. Disponibilizar o flyer das etapas AI (**Anexo 9**)
5. Projetar e apresentar a Ficha de Cadastro das OCB
6. Projetar e apresentar a Ficha Bagagem

## Etapas para o Apoio Institucional

1. Elaborar um levantamento das OCB que podem ser alvo do Projeto A.I. Pré-inscrição;
2. Realização da 1.<sup>a</sup> reunião com as OCB para apresentar os objetivos do A.I. e conhecer a sua motivação para fazer parte do projeto de Apoio Institucional. As OCB que desejam participar devem assinar um termo de compromisso (**Anexo 1**) e realizar o cadastro (**Anexo 2**);
3. Realização do 1.<sup>o</sup> diagnóstico institucional (**Anexo 3**) em cada OCB. Utilização da ferramenta da ESSOR que permite de avaliar a OCB a Nível Organizacional, Nível Técnico, Nível Financeiro e Nível Institucional. Este diagnóstico, realizado pelo Técnico A.I. é um processo longo, desde as marcações de encontros, reunião com os diferentes membros... em média as entrevistas têm uma duração de quase 3 horas. Este diagnóstico é realizado cada semestre;
4. Análise dos resultados (**Anexo 4**) do diagnóstico Institucional;
5. Elaboração do plano de Reforço Institucional. Este pode ser mais global tendo em conta as preocupações e fraquezas comuns das OCB e outro específico a cada OCB;
6. Capacitação solicitadas com frequência pelas OCB são em:
  - a. Apoio das OCB no desenho dos seus estatutos e posterior legalização;
  - b. Apoio às OCB para desenharem ferramentas que ajudem na declaração da Missão, Visão e Valores;
  - c. Apoiar as OCB a terem instrumentos que demonstram a divisão de papéis (Executivo e Órgãos Sociais);
  - d. Apoiar no desenho de Manuais e Políticas de funcionamento;
  - e. Capacitar as OCB nas técnicas de Mobilização de recursos;
7. Seleção de um número determinado de OCB, as mais motivadas, para capacitar em elaboração de micro projetos (**Anexo 5**). Durante o projeto e mediante fundos disponíveis, podem ser organizadas vários ciclos de formação nesta área. Esta formação deve ser organizada de forma a permitir de chegar ao final da capacitação com uma proposta finalizada, ou quase. As diferentes etapas da elaboração do micro projeto já exigem alguns critérios (ver termos de referência do CAMP (**Anexo 6**) definidos pelo comité de avaliação dos microprojetos de forma que estas propostas finais possam ser submetidas ao Fundo de Desenvolvimento Comunitário da ESSOR.
8. As propostas são submetidas mediante as datas pré-definidas pelo Comité de avaliação dos Micro Projetos – existência de um Calendário até final do Projeto (ver termos de referência do CAMP);
9. Todas as OCB enviam a sua proposta final ao Técnico A.I, e este por sua vez faz alguns comentários/sugestões de melhoria antes de encaminhar a versão final a todos os Membros do CAMP;
10. O CAMP tem aproximadamente 10 dias para analisar as propostas antes da apresentação oral de cada OCB. O Técnico A.I comunica com antecedência a cada OCB o dia e a hora exata da apresentação oral;
11. O júri, ou seja, os Membros do CAMP, coloca as suas questões após cada apresentação oral e preenche a sua grelha de avaliação (**Anexo 7**) dos diferentes critérios exigidos. No final de todas as apresentações o júri concorda com os micros projetos que têm possibilidade de sucesso e elaboram as recomendações de melhoria dessas mesmas propostas caso seja necessário. A OCB tem aproximadamente 10 dias para melhorar a sua proposta, tendo em conta que esta deve fazê-lo acompanhada do seu “padrinho” Técnico. O/A responsável Projeto, no final faz uma compilação das avaliações de cada membro do Júri e partilha os resultados com estes mesmos. O Técnico A.I. é responsável por transmitir os resultados de forma individual a cada OCB.
12. Após a aprovação dos microprojetos, as OCB são convocadas pelo técnico A.I. de forma a verificar e validar em conjunto o cronograma de atividades e orçamento. São feitos alguns reajustes, caso necessário.



13. As OCB que irão finalmente receber o Fundo de Desenvolvimento Comunitário da ESSOR, são convocadas para a assinatura dos acordos (**Anexo 8**) da utilização de fundos e são lembradas sobre todas as exigências e metodologia de seguimento por parte do técnico A.I e do responsável Financeiro.
14. Durante a implementação dos micros projetos, as OCB recebem visitas:
  - a. Durante o mês para acompanhamento/verificação da realização das atividades previstas – Visitas realizadas pelo Assistente do Técnico A.I e membros do Júri do CAMP;
  - b. No final de cada mês para apoio/verificação do relatório mensal de atividades – Realizado pelo Técnico A.I;
  - c. No final de cada mês para apoio/verificação do relatório financeiro mensal – Realizado pelo Responsável Financeiro dos Micro Projetos.
15. O orçamento do micro projeto é atribuído por tranches mensais, mediante a apresentação dos resultados exigidos no ponto 14.

## EXERCÍCIO 2:

### Objetivo:

- ▶ Saber como administrar a ficha bagagem
- ▶ Aprender a elaborar um plano de Apoio Institucional participativo

**Material:** PowerPoint, computador

### Metodologia:

1. Cada grupo de dois irá escolher uma organização, idealmente que fará parte do percurso AI e terá uma semana para agendar e realizar o preenchimento da FB;
2. Face aos resultados da FB, deverão elaborar uma proposta de reforço e/ou apoio institucional para apresentação em plenária;
3. O Facilitador e o grupo podem apoiar de forma a afinar os planos de ação de cada grupo.

## EXERCÍCIO 3:

### Objetivo:

- ▶ Elaborar um plano de formação e seguimento para um ciclo de AI
- ▶ Apropriação da metodologia de formação em elaboração de microprojetos

**Material:** Papel gigante; marcadores; modelo de cronograma/planificação anual; projetor; computador

### Metodologia:

1. A partir dos Diagnósticos e planos de ação elaborados, identificar e registar em papel gigante as necessidades comuns em termos de formação;
2. Para cada formação identifique se temos a competência interna ou se esta deve ser externa (como por exemplo uma instituição ou um consultor);
3. Iniciar uma projeção da planificação anual com as diferentes etapas e formações do percurso AI;
4. Apresentar as diferentes etapas de formação em elaboração de microprojetos (**Anexo 5**) e identificar as competências internas para realizar este trabalho com as OCB.

**!! ATENÇÃO:** A fase 2 da formação em elaboração de microprojetos corresponde ao diagnóstico dos problemas da comunidade e seria neste contexto que deveríamos implicar a universidade

<b>Dia 1</b>	
	Registo dos participantes
	Apresentação dos participantes
	Abertura e apresentação dos objetivos da formação
	Pré teste
	Visão Geral do ciclo do Projeto
	Avaliação das necessidades da comunidade
<b>ALMOÇO</b>	
	Identificação e definição de problemas
	Entrega de trabalho para o campo e fim do trabalho do dia
<b>Saída de campo 1 - 10 dias</b>	
<b>Dia 2</b>	
	Apresentação dos instrumentos usados na identificação do problema e o critério usado na priorização do problema na comunidade da pesquisa (por OCB)
	Como se faz a análise de problemas
	Árvore de Problemas
<b>ALMOÇO</b>	
	Objetivos e Resultados
	Noções sobre o Quadro Lógico
	Plano de implementação do Projeto / Planificação
<b>Saída de campo 2 - 10 dias</b>	
<b>Dia 3</b>	
	Apresentação do trabalho realizado no campo por cada OCB
	Realização do orçamento do projeto
<b>ALMOÇO</b>	
	Monitoria e Avaliação do Projeto
<b>Saída de campo 3 - 10 dias</b>	
	"Defesa" do seu Projeto = Pós teste



## EXERCÍCIO 4:

### Objetivo:

- ▶ Criação de um comité de Avaliação de Microprojetos
- ▶ Elaborar os Termos de Referência do Comité de Avaliação
- ▶ Conhecer a metodologia e ferramentas de seleção, monitoria e avaliação dos microprojetos

**Material:** PowerPoint, computador, cronograma/planificação anual iniciada no Exercício 3; papel gigante e marcadores; flyers sobre o percurso AI por participante.

### Metodologia

Neste encontro estão presentes não só a equipa gestora do projeto mas também o representante local da ESSOR, diretores dos parceiros estratégicos, representantes locais da Ação Social e da Municipalidade; universidades e outras ONG's que possam ter interesse de se implicar numa dinâmica de reforço da sociedade civil.

1. O Facilitador apresentação os objetivos do percurso AI e as suas grandes etapas;
2. Chuva de ideias sobre o comité de avaliação:
  - a. O que é?
  - b. Quem faz parte deste comité?
  - c. Qual o objetivo?

O facilitador vai anotando de forma organizada as ideias na folha gigante;

3. O facilitador projeta e apresenta o modelo de TdR e readapta ao contexto local com a equipe; (**Anexo 6**);
4. Elaboração de uma planificação das atividades a prever pelo comité de avaliação.
5. Distribua os flyers do percurso AI.

! Não se esqueça de passar a folha de presenças e recolher os endereços das pessoas para facilitar a comunicação posterior.



1. Termo de compromisso (DOC)
2. Cadastro OCB (EXCEL)
3. Ficha Bagagem ASSO (EXCEL)
4. Balanço evolução do desenvolvimento institucional (EXCEL)
5. Capitalização Formação Miprojetos (DOC)
6. Termos de Referência Comitê de avaliação de microprojetos (DOC)
7. Grelha de Avaliação dos microprojetos (DOC)
8. Convenção de Parceria – apoio a microprojetos (DOC)
9. Percurso AI (DOC)



# MÓDULO 6

## GESTÃO DE PROJETOS





# FICHA DE FORMAÇÃO 6: GESTÃO DE PROJETO

DIA	TEMÁTICAS	METODOLOGIA	HORÁRIO
13	Chegada dos participantes	Assinatura de presenças	8h-8h30
	Papel do Gestor	<b>Dinâmica 1:</b> Reconhecer as qualidades de um líder	8h30-8h45
	Sessão 1: Equipa e responsabilidade  • TdRs	<b>Exercício 1:</b> Das competências aos TDR  ▶ Diferenciando entre qualidade e competência ▶ Saber como fazer uma escolha em competências essenciais ▶ Ser capaz de listar atividades relacionadas com competências e qualidade ▶ Saber escrever uma TdR	8h45-10h15
	<b>INTERVALO</b>		
	• Processo de recrutamento  • Organigrama	<b>Exercício 2:</b> A ligação entre as etapas de recrutamento e o organigrama  ▶ Compreender as diferentes fases de um processo de recrutamento ▶ Compreender a importância de cada etapa ▶ Conhecer as ferramentas disponíveis para cada etapa ▶ Como construir um organigrama ▶ Saber quem é responsável por cada fase do processo de recrutamento	10h30-13h
	<b>ALMOÇO</b>		
Sessão 2 : planeamento e seguimento do projeto  • Ciclo de gestão de projeto • Ferramentas • Seguimento	<b>Exercício 3:</b> De um problema/necessidade a um projeto (70 mn)  Apresentação PowerPoint (se necessário)  ▶ O ciclo de gestão do projeto ▶ Ferramentas para cada fase do ciclo ▶ Seguimento ▶ Exercício prático  <b>Exercício 4:</b> Monitorização do projeto (60 mn)	14h-17h30	
14	Sessão 3: Procura de financiamento  • Identificação dos doadores	Guia disponível  ▶ Definições importantes ▶ Passos na procura de financiamento  <b>Exercício 5:</b> Identificar financiadores para procurar financiamento (1h50)	8h30-10h30
	<b>INTERVALO</b>		
	• Redação do projeto	Guia disponível  • As principais etapas da redação do projeto • Breve visão geral das ferramentas  Todas as ferramentas estão disponíveis no apêndice <b>Exercício 6:</b> escrever um microprojeto (1h50)	11h-13h00
	<b>ALMOÇO</b>		
Sessão 4: Comunicação num projeto	▶ Tipos de comunicação e ferramentas ▶ O plano de comunicação ▶ Comunicação com parceiros	14h00-16h30	

# DINÂMICA 1

## Objetivo:

- ▶ Reconhecer as Qualidades de um Líder

## Material:

1. Escreva uma lista com mais de dez qualidades que um líder deve ter em forma de declarações, como “Eu sou acessível mesmo em momentos de estresse” e “Sinto-me confortável em tomar decisões importantes”.
2. Então, alinhe todos os participantes lado a lado e leia cada declaração em voz alta. Instrua as pessoas a darem um passo à frente se a declaração se aplicar a elas.
3. Diga-lhes, de antemão, que devem estar prontos para explicar por que é que sentem que possuem essas qualidades. Continue lendo as declarações até todas terminarem.
4. Essa é uma das dinâmicas de liderança que ajudam os funcionários a conhecerem melhor a si mesmos e aos colegas, assim como a identificar aqueles com capacidade real de liderança.

## EXERCÍCIO 1: DAS COMPETÊNCIAS AOS TDR

### Objetivo:

- ▶ Compreender as dinâmicas e competências necessárias numa equipa de projeto
- ▶ Criar TDR para 3 posições

### Material:

1. Folhas A4;
2. Marcadores;
3. Folhas gigantes;
4. Bostik;
5. TdRs Contabilista, Técnico e RP (**Anexo 1**)

**Metodologia:**

ETAPAS	METODOLOGIA	MATERIAL	TEMPO DE EXECUÇÃO
<b>Jogo de quebra-gelo</b>	1,2,3, ...: Todos os participantes entram na sala. O facilitador diz um número e os participantes devem rapidamente formar grupos do número de pessoas correspondentes ao número indicado.  O objetivo: fazer 3 grupos mistos e com o mesmo número de participantes	Nenhum.	10 minutos
<b>Introdução da formação</b>	O formador apresenta a formação, os objetivos e a metodologia da formação. O formador pergunta aos participantes sobre as suas experiências com a escrita de TDRs ou leitura.	Nenhum.	5 min
<b>Apresentamos TdRs</b>	<p>1. O que são TDRs: O facilitador pede aos participantes que enumerem os objetivos e a importância dos TdRs. Se os participantes não forem capazes de nomear os objetivos espontaneamente (exemplos abaixo), o formador ajuda-os e dá orientações. Uma vez listados os objetivos (não necessariamente todos), estes ficam colados à parede e serão utilizados durante o resto da formação.</p> <p><b>a. Exemplo de um Cartaz de objetivos:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Formalizar as tarefas e competências necessárias à criação de um novo posto.</li> <li>Construir um quadro de referência de competências-alvo: este quadro de referência é um ponto de entrada para o plano de formação decidir sobre as competências a serem desenvolvidas através de ações de formação.</li> <li>Definir o perfil dos candidatos para um processo de recrutamento: quando um posto está vago, é assim possível elaborar rapidamente um perfil do candidato ideal, a fim de o recrutar externa ou internamente.</li> <li>Gerir carreiras e percursos profissionais.</li> <li>Gerir a política de remuneração de acordo com as características de cada posto e em conformidade com a política de RH.</li> <li>Servir como instrumento de discussão durante uma entrevista profissional.</li> <li>.....</li> </ol>	Cartaz de objetivos	10 min
<b>Exercício</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Certifique-se de que os participantes estão divididos em 3 grupos</li> <li>▶ Distribua uma folha a cada participante, eles terão de escrever 1 competência e 1 qualidade (talvez mais se os grupos forem pequenos)</li> <li>▶ O grupo reúne-se para garantir que as competências são competências e qualidades são qualidades. Isto pode criar um pequeno debate</li> <li>▶ O grupo deve definir com base nos trabalhos escritos, quais são as qualidades e competências essenciais numa equipa (máximo de 6 competências e 6 qualidades)</li> <li>▶ Com base na sua escolha, o grupo deve associar 2 qualidades e 2 competências a cada cargo: Contabilista, Técnico, Responsável de Projeto</li> <li>▶ Debate: <ul style="list-style-type: none"> <li>• É difícil todos concordarem com qualidades e competências</li> <li>• É difícil todos concordarem com as qualidades e competências que são essenciais numa equipa</li> <li>• Difícil chegar a acordo sobre as 2 qualidades e competências para cada posição</li> <li>• Para facilitar a tomada de decisões: é importante combinar competências e qualidades com atividades</li> </ul> </li> <li>▶ Cada grupo terá de inventar atividades relacionadas com competências e propor os TdRs de acordo com o seguinte modelo</li> </ul> <p>Cargo: exemplo: técnico</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• O seu estatuto (estagiário, voluntário, ...)</li> <li>• A sua posição no mapa da organização (ou seja, o seu nível hierárquico): ex. Sob a responsabilidade do Gestor do Projeto</li> <li>• Condições de trabalho (local, horário...): localização da posição, tempo de trabalho</li> <li>• Missões e responsabilidades: atividades relacionadas com as competências identificadas</li> <li>• As competências técnicas e as competências humanas necessárias: referenciar as 2 competências e qualidades mantidas pelo grupo para esta posição!</li> <li>• Conclusão: Mostrar os TdR das posições de Contabilista, Técnico e RP</li> </ul>	<p>Cartaz de qualidade e competências</p> <p>Flip chart onde colocamos os cartazes de qualidade e competências</p> <p>3 folhas: uma por função</p> <p>TdR oficiais</p>	65 min

## Lista de definições

### 1. O que é uma descrição de trabalho / TDR?

Uma descrição do trabalho/TDR é uma ferramenta de comunicação para apresentar uma descrição das características de uma posição e do seu ambiente. Concretamente, este documento descreve de forma factual uma posição e as missões dentro da organização.

O papel da descrição do trabalho é apresentar uma posição, tanto interna como externamente, por exemplo, como parte de um novo recrutamento.

### 2. Porque é que isto é importante?

A descrição do trabalho tem vários usos, incluindo:

- Formalizar as missões e competências necessárias na criação de uma posição.
- Construir um repositório de competências-alvo: esta referência é uma entrada no plano de formação para decidir sobre as competências a desenvolver através de ações de formação.
- Definir o perfil dos candidatos para um processo de recrutamento: é assim possível quando está vago uma vaga para elaborar rapidamente o retrato do candidato ideal para o recrutar externa ou internamente.
- Gerir carreiras e percursos profissionais.
- Gerir a política de remuneração de acordo com as características de cada posição e de acordo com a política de RH.
- Servir como meio de discussão durante uma entrevista profissional.

### 3. Como escrever uma descrição de trabalho/TDR

Antes de escrever uma descrição do trabalho, é muitas vezes necessário fazer uma análise da posição.

Contém vários elementos, pelo menos:

- Título de emprego
- O seu estatuto (estagiário, voluntário, ...)
- A sua posição no mapa da organização (ou seja, o seu nível hierárquico)
- Condições de trabalho (lugar, ritmo...)
- Missões e responsabilidades
- Competências técnicas e humanas necessárias

NOTA: A descrição do trabalho também pode conter elementos sobre a sua história, isto é, as razões pelas quais esta posição foi criada na organização

### 4. Quem envolver?

Para que reflita perfeitamente a realidade da função, é importante que a descrição do trabalho seja validada pelo gestor, pelo gestor de RH, mas também pelo titular do cargo em causa se estiver atualmente em funções.

## EXERCÍCIO 2:

## A LIGAÇÃO ENTRE O PERCURSO DE RECRUTAMENTO E O ORGANIGRAMA

### Objetivo:

- ▶ Compreender os principais passos de recrutamento de uma pessoa
- ▶ Entender como funciona um organigrama
- ▶ Compreender quem é responsável pelo recrutamento e porquê

### Material:

1. Folhas A4;
2. Marcadores;
3. Folhas gigantes;
4. Patafix;
5. Folhas gigantes
6. (**Anexo 2**) Ficheiro de acompanhamento de candidaturas
7. (**Anexo 3**) Organigrama ESSOR
8. (**Anexo 4**) Função de equipa no terreno (ESSOR)
9. (**Anexo 5**) Exemplo de um teste técnico

## Metodologia :

ETAPAS	METODOLOGIA	MATERIAL	TEMPO DE EXECUÇÃO
<b>Jogo de quebra-gelo</b>	<p>Nomear 2 voluntários (ter em conta o género)</p> <p>Cada voluntário deve construir a sua equipa.</p> <p>Explique que o que acabam de fazer é recrutar uma equipa com critérios muito simples: amizade, física, conhecimento, género... Mas não em habilidades relacionadas com um TDR. Para isso, temos de criar um processo de recrutamento!</p>	Nenhum.	10 minutos
<b>Introdução da formação</b>	<p>O facilitador apresenta a formação, os objetivos e a metodologia da formação.</p> <p>O facilitador pergunta aos participantes sobre as suas experiências com processos de recrutamento</p>	Nenhum.	10 min
<b>Exercício (3 partes)</b>	<p>O facilitador já tem cartões pré-escritos que incluem:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Necessidade vista na equipa para uma nova pessoa</li> <li>▶ TdR da vaga</li> <li>▶ Divulgação de uma oferta: que rede, plataforma, quem é o responsável?</li> <li>▶ Recolha de candidaturas e seleção de candidatos</li> <li>▶ Entrevistas</li> <li>▶ Testes técnicos</li> <li>▶ O tipo de contrato</li> <li>▶ O período experimental</li> <li>▶ Validação após o período experimental</li> </ul> <p>Os participantes devem discutir (de acordo com as suas experiências e conhecimentos acima mencionados) as principais etapas de um processo de recrutamento. O facilitador coloca um a um os passos no papel gigante. É possível que apareçam novos passos, forneça cartões em branco.</p> <p>Durante este exercício, o facilitador deve questionar a escolha dos participantes nas etapas, por exemplo: por que são realizados testes técnicos? É muito importante?</p>	Flip chart + cartões pré-escritos + cartão em branco	40 mn
<b>Parte 2: Gráfico de fluxo</b>	<p>O facilitador simplesmente pergunta aos participantes sobre as seguintes 3 perguntas, tomando notas num flip chart. Se as respostas forem insuficientes, os seguintes são elementos adicionais:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li><b>1. Definição de um gráfico organizacional: (10 min)</b> <p>Um gráfico organizacional é uma representação esquemática das relações funcionais, organizacionais e hierárquicas e relações que existem entre os elementos e indivíduos de uma organização e destaca a sua estrutura.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Enfatize a ideia de que é importante representar toda a equipa e de que se mostre as ligações entre os vários membros com recurso a setas.</li> </ul> </li> <li><b>2. Quais são as principais categorias encontradas numa organização: (10 min)</b> <p>Finanças, Administração e Recursos Humanos, Logística, Programa, Coordenação</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estas categorias não são fixas e podem variar dependendo da organização e do seu tamanho!</li> </ul> </li> <li><b>3. Que tipo de posição pode ser encontrada em cada categoria: (10 min)</b> <p>Finanças: estagiário, assistente de contabilidade, contabilista, gestor financeiro</p> <p>Administração e Recursos Humanos: estagiário, Administrador Assistente e RH, Chefe de Administração e RH</p> <p>Logística: estagiário, assistente de logística, logístico, gestor de compras, coordenador logístico...</p> <p>Programa: Estagiário, AOSP, Técnicos, Coordenador Adjunto, Coordenador, Referente Técnico, Gestor de Projetos, Gestor de Programas</p> <p>Coordenação: Coordenadores de Países, Diretor-geral, Presidente.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lista não exaustiva</li> </ul> </li> </ol>	<p>Flip chart</p> <p>Gráfico organizacional clássico</p> <p>Diagrama de comunicação</p>	60 min

	<p>O facilitador observou todos os tipos de posições que serão encontradas em cada categoria. Agora os participantes são convidados a organizar-se em 5 grupos. Cada grupo deve fazer o mapa de organização da sua categoria numa folha A4, colocando setas e ligações entre cada posição. (20 minutos)</p> <p>Os participantes vão colocar a sua categoria na parede. Em plenário discutimos cada gráfico sub-organizacional e tentamos constituir o mapa de organização de toda a organização. (10 minutos com conclusão)</p> <p><b>Conclusão:</b></p> <p>Mostre um gráfico organizacional formal da ONG ESSOR (<b>Anexo 3</b>)</p> <p>Mostre o gráfico organizacional «revisitado» para explicar que pode haver diferentes formas de gráficos organizacionais (com ligações de comunicação)</p>		
<p><b>Parte 3 :</b></p> <p><b>Quem é responsável por cada etapa</b></p>	<p>A apresentação do gráfico organizacional está completa.</p> <p>O flip-chart da Parte 1 ainda está disponível e voltamos:</p> <p>Após a apresentação do gráfico organizacional, sabemos melhor quem constitui uma equipa e quais são os laços hierárquicos na equipa. Terão, portanto, de dizer, com base no mapa de organização apresentado, quem é responsável por cada fase do processo de recrutamento com estas propostas:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. AOSP</li> <li>2. Técnico</li> <li>3. Coordenador Assistente</li> <li>4. Coordenador</li> <li>5. Responsável de Projetos</li> <li>6. Referencial Técnico</li> <li>7. Responsável de Programas</li> <li>8. Diretor de Programas</li> <li>9. Diretor Executivo</li> <li>10. Coordenador de País</li> </ol> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Necessidade identificada para recrutar uma nova pessoa &gt; todos</li> <li>2. A escrita TdR &gt; dependendo da posição procurada, podem ser solicitadas diferentes pessoas (Técnico, Assistente Coord, Coordenador, RP, RT, RPG, Dir Prog)</li> <li>3. Divulgação de uma oferta &gt; sede para RPG + Diretor de Programas</li> <li>4. Recolha de candidaturas e seleção de candidatos &gt; de acordo com o tipo de posição serão os Coordenadores, RP e RPG</li> <li>5. As entrevistas &gt; dependendo do tipo de posição serão os Coordenadores, RP, RPG, Diretor de Programas, Coordenador de País, Diretor-Geral</li> <li>6. Testes técnicos &gt; RPG</li> <li>7. O tipo de contrato &gt; sede e coordenador de país</li> <li>8. O período experimental &gt; o seu gestor de linha direta dependendo da posição</li> <li>9. Validação após o período experimental &gt; Diretor-geral, Diretor de Programas e Coordenador de RPG + País</li> </ol>	<p>Mesmo equipamento do ano anterior</p>	<p>30 mn</p>



## Resumo das etapas do processo de recrutamento

Esta imagem mostra as principais etapas do processo, mas é de notar que estas podem ser adaptadas à organização e à sua dimensão.

Cada organização tem o seu próprio método e ferramentas para a realização de um processo de recrutamento. A fim de ter um processo de recrutamento transparente, existem ferramentas de classificação (**Anexo 2**).

**O CV:** Verificar sempre os currículos das pessoas selecionadas para entrevistas. Pedir referências pode ajudar com esta verificação. Os testes escritos e técnicos serão também uma forma de verificar as competências declaradas no CV.

**Caso de um familiar nos candidatos:** Note-se que pode acontecer que, durante um processo de recrutamento, uma pessoa da equipa conheça um candidato. É importante que essa pessoa assuma um lugar secundário no processo ou, pelo menos, não avalie o candidato que conhece.

**Tempo para abrir uma candidatura:** Não existem regras rígidas sobre o tempo necessário para abrir uma candidatura, mas é sempre aconselhável antecipar o mais possível o recrutamento, a fim de ter tempo para a realização de uma passagem do posto pelo funcionário que está a ser substituído. No caso da criação de um novo posto, é aconselhável escrever os TdRs com a sua equipa, a fim de satisfazer realmente as necessidades.

### As diferentes ferramentas:

**Ficheiro de acompanhamento de candidaturas (Anexo 2):** Este ficheiro permite a avaliação de CV e candidatos durante entrevistas orais e testes escritos (individuais ou em grupo). O objetivo é chegar a uma classificação objetiva que permita que a decisão de recrutamento seja tomada de uma forma aberta. Este ficheiro fornece critérios objetivos para avaliar um CV ou um candidato. Pode haver casos em que mais de 100 candidaturas são recebidas para uma posição. Tal ferramenta é, portanto, indispensável.

**Teste técnico/escrito:** deve ser adaptado à posição pretendida. Deve incluir elementos específicos para as responsabilidades apresentadas nos TdR.

**Entrevista oral:** este instrumento tem de ser adaptado à posição pretendida. É importante ter uma grelha para a realização da entrevista oral, caso contrário perde-se muita informação e não se aprende nada sobre o perfil do candidato.

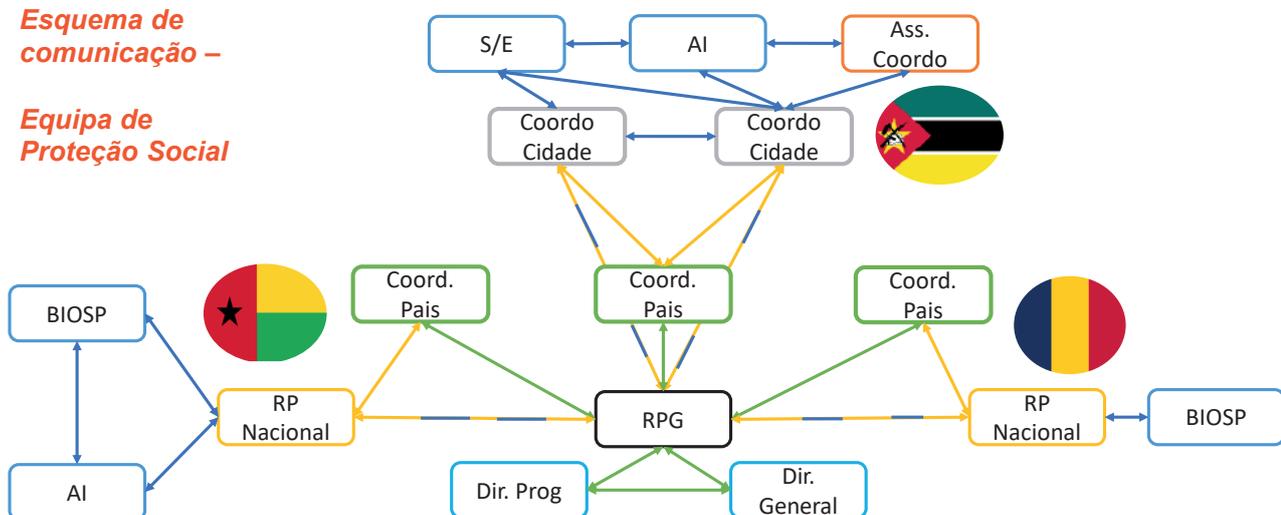
**Entrevista em grupo:** este tipo de entrevista permite ver a dinâmica entre os candidatos e revelar certos comportamentos. É durante estes momentos que certas qualidades ou falhas podem surgir: liderança, raiva, frustração, empatia, etc.

### Outro tipo de organigrama:

Este é um organigrama, do setor da Proteção Social da ONG ESSOR, que mostra as ligações hierárquicas assim como os padrões de comunicação dentro da equipa.

#### Esquema de comunicação –

#### Equipa de Proteção Social



←→ Trocas diárias sobre o BIOSP MP2

←→ Trocas relacionadas com elementos estratégicos do BIOSP : compra importante, convocação de projectos, representação, orçamento trimestral, preparação da reunião do país, questão de RH

←→ Reuniões de países, questões institucionais e recrutamento nacional de RH

## EXERCÍCIO 3: DE UM PROBLEMA/NECESSIDADE A UM PROJETO

### Material:

- ▶ (Anexo 6) Ferramentas de gestão de projetos

### Metodologia :

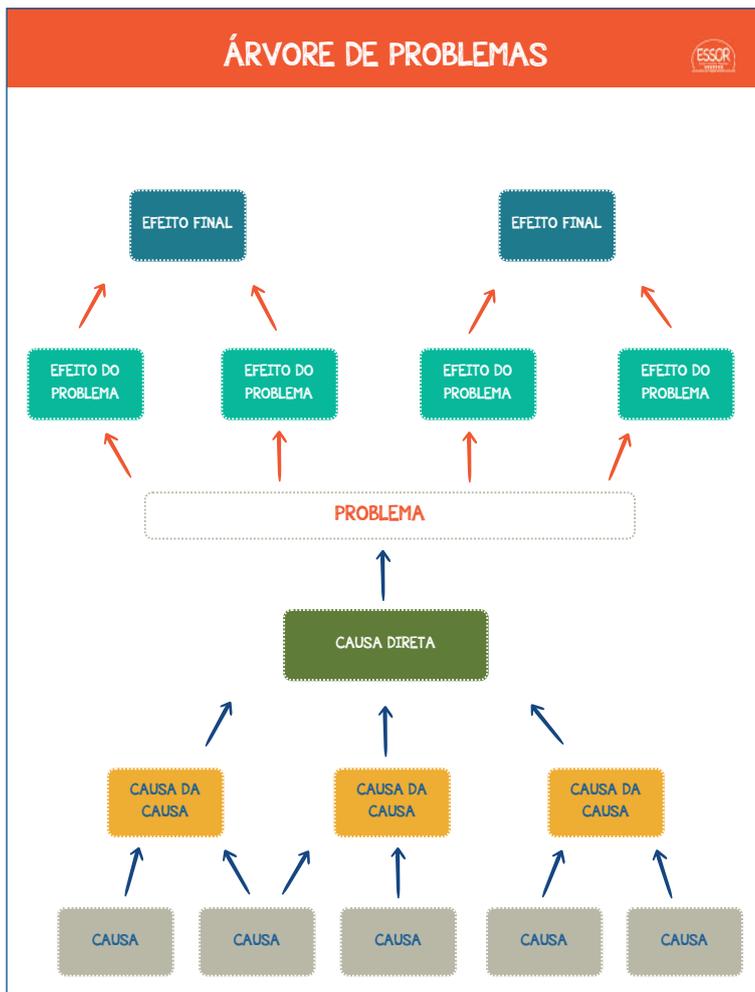
1. Solicite aos participantes para darem a definição de projeto
2. Apresente o ciclo de gestão do projeto e explique que cada fase do ciclo se refere a ferramentas específicas.
3. O facilitador faz grupos de 4 a 5 pessoas no máximo. Cada grupo escolhe o seu próprio problema para tratar e o facilitador valida o problema.
4. Cada grupo deve desenhar uma árvore de problemas de acordo com o modelo do manual. As árvores simples devem ser privilegiadas, não deve colocar demasiadas causas e consequências.
5. Uma restituição é dada após 20 minutos.
6. O facilitador faz a transição para a árvore da solução explicando como chegar a esta fase.
7. Os participantes devem agora mudar a árvore de problemas para uma árvore de solução. O facilitador explica que não será possível responder a todas as causas e efeitos, pelo que terá de ser feita uma escolha propondo atividades e resultados realistas.
8. Restituição após 20 minutos.
9. O facilitador revê as árvores de solução e explica a ligação com o quadro lógico, utilizando o modelo proposto abaixo.
10. Os participantes devem explicar como é que a sua árvore de solução é um esboço de quadro lógico enquadrado pelo facilitador.
11. Os participantes aprendem as bases para a elaboração de um cronograma de atividades e de orçamento

### Definição de projeto:

- Um projeto é um conjunto de ações planeadas para atingir um objetivo, e a organização dos meios necessários para os atingir.
- Um projeto é um esforço complexo para atingir um objetivo específico, que tem de respeitar um calendário e um orçamento, é único e geralmente não repetitivo na organização.
- O projeto é o conjunto de ações que permitirão, num dado momento, com determinados meios, passar de uma situação problemática A para uma situação melhorada B.

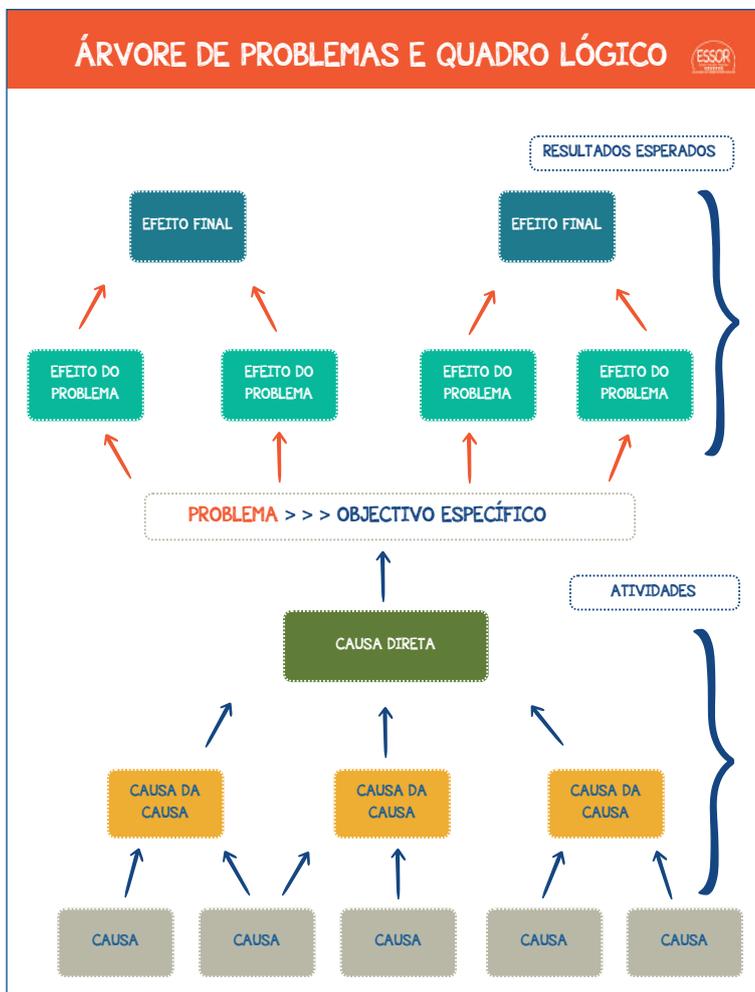


A gestão do projeto segue um ciclo:



1.ª Etapa: Diagnóstico: árvore de problemas e árvore de soluções

Passar da árvore do problema para a árvore da solução. Fazer a ligação com o quadro lógico: As causas tornam-se atividades, o problema torna-se o objetivo específico e os efeitos tornam-se os resultados esperados!

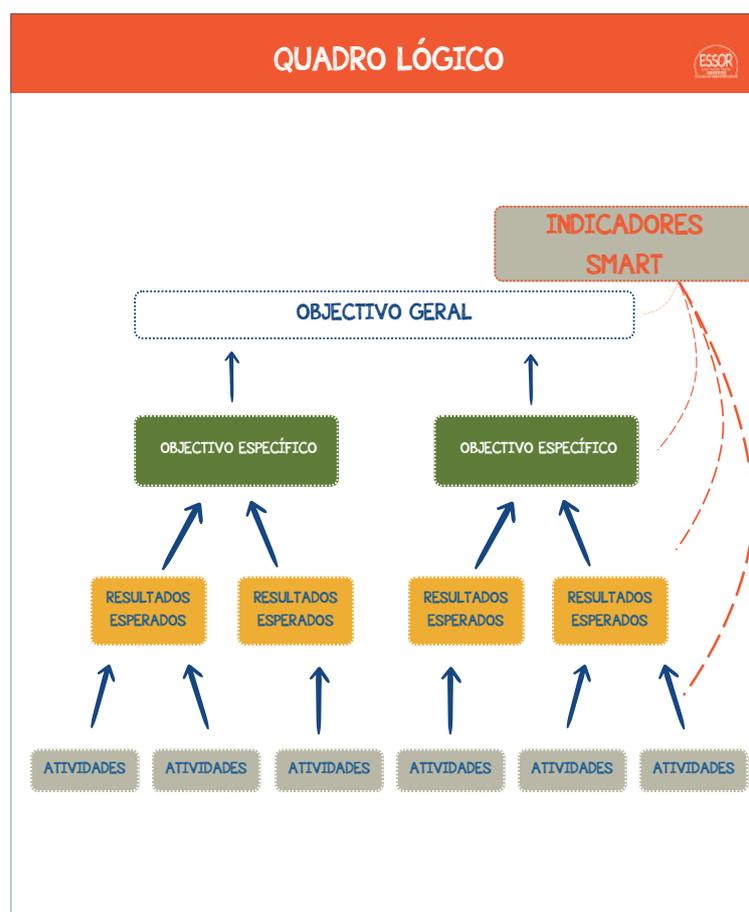


Ligação entre árvore de problemas, árvore de soluções e quadro lógico



## Planeamento: quadro lógico

### Exemplo do esquema do quadro lógico final



- ▶ Objetivo geral: a resolução / melhoria do problema global  
**Exemplo:** Contribuir para a melhoria das condições de vida e condições das populações afetadas pelo conflito em Moçambique.
- ▶ Objetivo específico: o que precisa de ser alcançado pelo a organização, para contribuir para a realização do objetivo geral  
**Exemplo:** Melhorar o acesso à saúde das populações vulneráveis populações vulneráveis na zona xxxx de Moçambique afetada por conflitos, até ao final do projeto
- ▶ Resultados: os benefícios ou vantagens que o projeto para alcançar o objetivo específico.  
**Exemplo:** 15 estruturas de saúde são funcionais e permitem acesso a cuidados de saúde de qualidade para as populações afetadas pelo conflito na Região X do Moçambique dentro de 3 anos.
- ▶ Atividades: o que tem de ser feito para alcançar o objetivo específico alcançar os resultados (trata-se de como alcançar os resultados esperados.)  
**Exemplo:**
  - Organização de formação para reforçar as capacidades de 35 trabalhadores de saúde
  - Reabilitação de 15 centros de saúde / Fornecimento de medicamentos a 15 centros de saúde

## Quadro lógico AFD

	Lógica de intervenção	Indicadores objectivamente verificáveis e quantificados sempre que possível	Fontes e meios de verificação	Hipótese
<b>Objetivo geral</b>	Contribuir para a...	OG1: ... OG2: ...	• Relatórios de ...	A situação da COVID 19 permanece estável...
<b>Objetivos específicos</b>	1) Promover o...	OS1.1 : No final do projeto, pelo menos ... pessoas ... OS1.2:	1. Base de dados do projeto 2. ...	...
	2) Reforçar a...	OS2.1: .. OS2.2: ...	• Lista dos ...	...
<b>Resultados esperados</b>	<b>Resultado 1.1</b> As pessoas... atendem às suas preocupações.	<b>2.1.1.</b> Ao longo do projeto, 70% ... <b>2.1.2.</b> No final do projeto, pelo menos ..	• A base de dados .. • ..	....
	<b>Resultado 2.1 ...</b>	• .. • ..	• Relatórios ....	
<b>Atividades a desenvolver</b>	<b>Para o Resultado 1.1:</b> Atividade 1: Criação ou consolidação ... Atividade 2: ...  <b>Para o Resultado 2.1:</b> Atividade 1: Assinatura de acordos de	<b>Recursos Humanos</b> 1 gestor de projetos 1 ... 1 ...  <b>Meios materiais</b> 1 carrinha .. 20 tabletes ..	• , ..  Custo: (Pormenor no orçamento da ação) <b>RE 1.1</b> Atividade 1:... € Atividade 2:... € Atividade 3:... € <b>RE 2.1</b> Atividade 1:... € ... <b>RE 3.1</b> Atividade 1: ..	

### Etapa 2.1: Planeamento: cronograma

- ▶ Cronograma (calendário): apresenta visualmente as atividades do projeto/programa.
- ▶ Ajuda a determinar a sua lógica ordem, a sua duração prevista e quaisquer relações entre eles, e atividades, e serve de base para atribuição de responsabilidades de gestão.

### Cronograma muito simplificado

ATIVIDADES	PESSOA RESPONSÁVEL	MÊS 1	MÊS 2	MÊS 3	MÊS 4	MÊS 5
A1.1 : ....	RP					
A1.2 : ....	AOSP					
A2.1 : ...	Tec					
A3.1..	...					
...						

Pode ter vários cronogramas com diferentes níveis de detalhe.

Por exemplo, um primeiro cronograma por ano. Um segundo um por trimestre e um terceiro por mês. Quanto mais fina for a repartição do tempo, mais precisa será a visão do projeto.

Também é possível acrescentar objetivos ligados à actividade (por exemplo, Actividade: Construção de escola, coluna Objetivo: 10). Quanto mais pormenor acrescentar ao cronograma, mais se torna um plano de acção!

Objetivo geral	Melhorar...						
Objetivo específico 1	Contribuir...						
Objetivo específico 2	Reforçar...						
Resultados / Atividades	Pessoa responsável	Situação	Materiais necessários	Orçamento	Mês 1	Mês 2	Mês 3
R1.1							
A1.1 : ...	RP						
A1.2 : ...	AOSP						
R2.1							
A2.1 : ...	Tech						

### Etapa 2.2: Planeamento: orçamento

#### O que é um orçamento?

- ▶ É a expressão quantitativa e financeira do que é necessário para implementar as atividades previstas durante um determinado período;
- ▶ Estabelece-se o plano e procura dos recursos materiais e financeiros necessários para estas atividades.
- ▶ Deve basear-se numa estimativa real dos custos, pois é essencial que o pessoal técnico da ONG participe na elaboração do orçamento.

Da mesma forma que as atividades devem ser alinhadas e coerentes com os resultados esperados, o objetivo específico e geral, o **orçamento deve ser plenamente coerente com as atividades apresentadas no documento do projeto.**

NOME DO PROJETO, PERÍODO DE IMPLEMENTAÇÃO	ORÇAMENTO 2 ANOS (FCFA)			
	Unidade	Número de unidades	Custo unitário	Total
<b>Despesas por rubrica</b>				
<b>1. Recursos Humanos*</b>				
<b>1.1. Pessoal técnico</b>				
1 Coordenador	mês	24	300.000	7 200 000
2 Técnicos	mês	48	200 000	9 600 000
<b>1.2. Pessoal de apoio</b>				
1 Gestor Administrativo e Financeiro (25%)	mês	6	250 000	1 500 000
<b>Recursos Humanos Subtotal</b>				<b>18 300 000</b>
E assim por diante para cada secção...				
<b>TOTAL</b>				<b>50 750 000</b>

### **Lista das principais rubricas orçamentais:**

- Construção: escritório, casa, casa de banho, ...
- Equipamento/Investimentos: computadores, mobiliário, cartazes, ...
- Recursos humanos
- Formação
- Funcionamento: eletricidade, combustível, água, internet...
- Viagem/missão: viagem para as províncias, ajudas de custo, tarifa de autocarro, tarifa de avião, tarifa de comboio
- Serviços: avaliação, consultor, auditoria, plataforma digital...

Alguns financiadores recusam-se a pagar por determinadas rubricas: por exemplo, a rubrica de Recursos Humanos. O financiador especifica sempre na convocatória de projetos o que é financiado e o que não é!



<b>Monitorização das actividades</b>	<p>O grupo deve fazer um cronograma simples de 1 ano com base nestas actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• R1.1 A1: Encontro com mulheres agricultoras em Bissau para sensibilizar sobre a importância dos grupos</li> <li>• R1.1 A2: Construção de 3 grupos de agricultores, um em cada cidade</li> <li>• R1.2 A1: Criação de um comité de gestão de grupo</li> <li>• R1.2 A2: Criação de um sistema de microcrédito dentro do grupo</li> <li>• R2.1 A1 : Formação dos grupos em técnicas agroecológicas</li> <li>• R2.1 A2 : Acompanhamento dos grupos pelo gestor do projeto</li> <li>• R2.2 A1 : Aplicação de técnicas agroecológicas nas explorações colectivas do grupo</li> <li>• R2.2 A2 : Acompanhamento das actividades</li> </ul> <p>Contexto :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• o período de plantação começa entre o mês 3 e 6</li> <li>• entre o mês 6 e 9 é a estação das chuvas e não se pode viajar no país</li> <li>• a colheita tem lugar a partir do mês 9</li> </ul>	<p>Cartaz com a lista das actividades e o contexto</p>	
<b>Reuniões regulares da equipa</b>	<p>A equipa deve organizar uma reunião para elaborar o relatório final do projeto.</p> <p>Devem, portanto, imaginar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• A agenda</li> <li>• A duração da reunião e o dia escolhido</li> <li>• Os participantes</li> <li>• A organização da reunião</li> <li>• As escolhas feitas</li> <li>• Propor um relatório (formulário simples)</li> </ul> <p>Todas as escolhas devem ser justificadas!</p> <p>Estas diretrizes são flexíveis, dependendo da criatividade do grupo!</p>	<p>Flip chart</p>	

### A monitorização de um projeto envolve vários elementos:

1. Monitorização dos resultados = Quadro dos indicadores
2. Monitorização do contexto = segurança, catástrofes naturais, política...
3. Monitorização dos recursos
4. Monitorização das actividades: cronograma
5. Reuniões regulares da equipa (relatórios, etc.)

### O ciclo de gestão do projeto com ferramentas



N.º	ATIVIDADES	FERRAMENTAS	OBJETIVO DA FERRAMENTA	QUANDO USAR	O QUE VEM A SEGUIR?	RECOMENDAÇÕES DE UTILIZAÇÃO
<b>1</b>	Conheça as necessidades	Árvore de problemas e árvore de solução	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tenha uma visão clara do principal problema da comunidade e das suas causas</li> <li>2. Fornece uma visão clara das respostas a estes problemas</li> </ol>	Durante a fase de diagnóstico e escrita do projeto  RPG, RP, Techs, AOSP	Transformando a árvore de problemas e a árvore de solução num quadro lógico	Tem de ser construído com as comunidades para garantir que os problemas e as causas do problema se mantenham na realidade no terreno.
<b>2</b>	Propor objetivos, resultados e atividades para os alcançar, bem como indicadores para monitorizar o projeto	Quadro lógico	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Documento de referência para todos os projetos</li> <li>2. Permite uma síntese do projeto e uma visão global</li> <li>3. Permite-lhe escrever o orçamento e o cronograma</li> </ol>	Ao escrever o projeto  RPG, RP, Techs	Faça o orçamento e o calendário	A forma do quadro lógico é pre-definida e pode variar dependendo do financiador. Certifique-se sempre de que a sua versão é a esperada pelo financiador.
<b>3</b>	Ter um plano de ação para cada atividade de acordo com uma data-específica	Cronograma	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. A agenda fornece uma visão geral de todo o projeto.</li> <li>2. É então dividido em anos e meses. Esta divisão permite ao técnico e ao RP planejar atividades mensais e depois semanais.</li> </ol>	No início do projeto, atualizado mensalmente.  RPG, RP, Techs	Desagregação mensal e semanal	Esta ferramenta deve ser construída com as equipas de campo de forma a assegurar que a versão final reflita a realidade local.  Este cronograma será então partilhado e monitorizado todos os meses.
<b>4</b>	Planeamento de atividades mensais	Folha de Planeamento de Atividades Mensais	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Com base na cronologia do projeto, planeie as atividades para o próximo mês</li> <li>2. Fornece uma visão da distribuição de tarefas de acordo com a disponibilidade de AOSPs e BIOSP</li> <li>3. Permite uma melhor distribuição de papéis e atividades</li> </ol>	Preparado na última semana de cada mês e exposto na 1ª semana do mês seguinte  Técnico de BIOSP e RP	Faça uma revisão semanal	Este planeamento de atividades é essencial para atingir os objetivos do projeto. Os AOSPs devem ter uma ideia clara do seu planeamento.  Em alguns casos, este planeamento tem de ser feito com outras áreas da ESSOR. Por exemplo, num caso em que as atividades FIP são planeadas no BIOSP, o Técnico FIP ou o RP devem ser incluídos neste planeamento. Por conseguinte, as reuniões mensais devem ser realizadas para partilhar toda a informação e chegar ao planeamento comum.  Este calendário mensal deve ser partilhado e validado pelo Gestor do Projeto

5	Conheça os recursos financeiros necessários para a implementação do projeto	Orçamento	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Permite-lhe ter uma visão clara do preço de cada atividade</li> <li>2. Permite divisões mensais para acompanhar as finanças</li> </ol>	<p>Antes do início do projeto e ao longo do projeto</p> <p>Sede, RPG, PR, Techs</p>	Implementação de financiamento para atividades	<p>O orçamento deve ser bem elaborado e comunicado com os parceiros para garantir a sua compreensão de cada linha disponível.</p> <p>O envolvimento dos parceiros na elaboração do orçamento facilita a continuação da relação e a implementação do projeto.</p>
6	Monitorização dos indicadores de projeto (quantitativo)	Tabela de indicadores (QI)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Permite-lhe acompanhar os indicadores mensalmente.</li> <li>2. Proporciona uma visão da execução do projeto e dos potenciais atrasos.</li> <li>3. Permite comunicar aos financiadores o progresso do projeto</li> </ol>	<p>Antes do início do projeto e ao longo do projeto.</p> <p>Preenchimento mensal.</p> <p>RPG, RP, Techs et AOSP</p>	<p>Recomendações, se necessário para atingir objetivos</p>	<p>A construção do QI deve envolver equipas de campo e ser uniforme entre as diferentes áreas de intervenção.</p> <p>A formação e um guia para a sua utilização devem estar disponíveis.</p>
7	Relatório de dados qualitativos	LM	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Permite trazer a informação que o QI não dá: dificuldades recomendações...</li> <li>2. Prestar contas aos financiadores</li> <li>3. Permite partilhar o progresso do projeto com a sede</li> </ol>	<p>Todos os começos do mês</p> <p>RPG, RP, Tech</p>	<p>Verificação da adequação dos dados de LM e QI pelo RP</p> <p>Compilação de cada LM de cada país num LM multi-país pelo RPG</p>	<p>Este LM está em versão eletrónica.</p>
8	Reunião	Atas de reunião	Relatar o que foi discutido na reunião bem com os objetivos do encontro; partilha de tarefas e responsabilidades	<p>Sempre que se realiza uma reunião/hora para ser arranjada</p> <p>AOSP, Animadores e outros parceiros de implementação</p>	Acompanhamento do plano de ação	Assegurar a conclusão da ferramenta durante a reunião e assinada por todos os participantes.
9	Atividades com o público	Lista de presença	Confirme a presença dos participantes e ajude no processo de justificação dos fundos que são gastos durante a sessão	<p>Sempre que tiver uma reunião e ou formação</p> <p>Organizador de reuniões</p>	Compilar os dados do relatório	Arquivo



## EXERCÍCIO 5 : IDENTIFICAR FINANCIADORES PARA PROCURAR FINANCIAMENTO

### Objetivo:

- ▶ No final do módulo, os alunos serão capazes de identificar parceiros financeiros e/ou oportunidades de financiamento cujos critérios de financiamento correspondem à sua organização e projeto.

### Material:

1. Folhas A4;
2. Marcadores;
3. Folhas gigantes;
4. Bostik;
5. (**Anexo 7**) Guia de Prospecção.

### Metodologia :

PASSOS	METODOLOGIA	MATERIAL	TEMPO DE EXECUÇÃO
<b>Boas vindas e apresentação</b>	O facilitador apresenta a formação, apresenta-se e pede a todos que se apresentem (primeiro nome, apelido, função/organização) e partilhem uma pequena anedota pessoal com o grupo. O facilitador recolhe as assinaturas dos participantes na folha de presenças.	Folhas de presença	10 min
<b>Jogo de quebra-gelo</b>	1,2,3, ...: Todos os participantes entram na sala. O facilitador diz um número e os participantes devem rapidamente formar grupos do número de pessoas correspondentes ao número indicado.	Nenhum.	10 min
<b>Introdução da formação</b>	O facilitador apresenta a formação, os objetivos e a metodologia da formação. O facilitador pergunta aos participantes sobre as suas experiências na procura de financiamento.	Nenhum.	10 min
<b>Apresentação da procura de financiamento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ O que é angariação de fundos: O facilitador pede aos participantes que citem os objetivos da angariação de fundos. Em seguida, exhibe na parede os cartazes dos objetivos uma vez mencionados. O formador interroga sobre os objetivos.</li> <li>▶ Os passos da procura de financiamento: O facilitador apresenta as diferentes fases da procura de financiamento numa confusão e pede aos participantes que os coloquem em ordem depois coloca-as na parede e comenta.</li> <li>▶ O vocabulário a saber: O facilitador forma 4 grupos cada grupo deve pensar sobre uma definição. 1.º grupo: Doadores; 2.º grupo: pedido de subvenção; 3.º grupo: call for projects; 4.º grupo: cofinanciamento. Cada grupo apresenta rapidamente a sua proposta de definição aos restantes participantes. O facilitador completa se necessário.</li> <li>▶ Os diferentes tipos de financiadores: O facilitador pergunta aos participantes sobre os diferentes tipos de financiadores. Em seguida, exhibe na parede os cartazes de tipos de financiadores uma vez citados. O facilitador interroga.</li> </ul>	<p>Exibição de objetivos.</p> <p>Cartaz dos degraus da procura de financiamento.</p> <p>Cartaz de palavra</p> <p>Cartaz dos tipos de financiadores</p>	20 min
<b>Introdução da prospecção</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ As fases de prospecção: O facilitador pergunta aos participantes sobre as diferentes fases de prospecção e exhibe-os na parede como são mencionadas. Em seguida, o facilitador pede aos participantes que coloquem os passos em ordem. O treinador completa e resume se necessário.</li> <li>▶ Quem é responsável pela prospecção: O facilitador pergunta ao grupo sobre quem é o responsável pela prospecção dentro da sua organização. Com base nas respostas, o formador explica a importância de designar e dedicar tempo a indivíduos responsáveis. O facilitador refere ainda que todos devem estar atentos às oportunidades de financiamento.</li> </ul>	<p>Cartaz dos estágios de prospecção.</p> <p>Sem suporte.</p>	10 min

<b>As diferentes fases de prospeção</b>	<p>O facilitador divide o grupo em 4. Cada grupo é responsável por uma fase de prospeção e deve delinear-la e marcar palavras-chave numa folha gigante. O facilitador vai aos grupos para acompanhar e orientar as suas reflexões.</p> <p>1.º grupo: Identificação de potenciais financiadores.  2.º grupo: Identificação de critérios de financiamento.  3.º grupo: Contacto.  4.º grupo: Definição e delimitação do projeto.</p> <p>Os grupos apresentam o seu trabalho em frente aos restantes participantes e exibem as suas palavras-chave na parede. O facilitador completa se necessário.</p>	Flip Chart	30 min
<b>Conclusão</b>	O facilitador resume o workshop utilizando os cartazes na parede e distribui o guia de prospeção a cada participante.	Guias prospeção	10 min
<b>Avaliação</b>	O círculo: Com uma bola de lã, todos dizem algo que se orgulham de ter realizado durante a oficina e algo que estão empenhados em implementar no seu trabalho. Cada participante que fala atira a bola para a próxima pessoa (sem soltar as mãos o seu pedaço de lã) de modo a formar uma teia de aranha. Uma vez que todos os participantes tenham falado, os participantes devem desatar o nó da bola e reformar o círculo.	Bola de lã	15 min

### Principais fases de prospeção



## EXERCÍCIO 6: ESCREVER UM MICROPROJETO

### Objetivo:

- ▶ No final do módulo, os alunos serão capazes de identificar parceiros financeiros e/ou oportunidades de financiamento cujos critérios de financiamento correspondem à sua organização e projeto.

### Material:

1. Folhas A4;
2. Marcadores;
3. Folhas gigantes;
4. Patafix;
5. (**Anexo 8**) Guia para escrever um projeto (atenção, versão francesa mal traduzida)
6. (**Anexo 9**) PowerPoint Gestão de projeto
7. (**Anexo 10**) catálogo de indicadores BIOSP

### Metodologia :

ETAPAS	METODOLOGIA	MATERIAL	TEMPO DE EXECUÇÃO
<b>Jogo de quebra-gelo</b>	A cadeia de apresentação: Coloque os pedaços de corda numa pilha sem revelar o seu comprimento. Um voluntário vem puxar um cordão da pilha. Em seguida, apresenta o que sabe sobre o tema da oficina enquanto envolve a corda à volta do seu dedo indicador. Dependendo do tamanho do pedaço, alguns participantes devem ser muito sintéticos, enquanto outros devem fornecer detalhes. O tempo de apresentação corresponde ao tempo necessário para enrolar o pedaço de corda.	Tantos pedaços de corda como participantes de um comprimento que varia de 20 a 70 cm.	15 min
<b>Introdução da formação</b>	O facilitador introduz o módulo e os seus objetivos. O facilitador pergunta aos participantes sobre a sua experiência na escrita de propostas de projetos.	Sem suporte	5 min
<b>Introdução à escrita de projetos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• As fases da escrita do projeto: O facilitador pergunta aos participantes sobre as diferentes fases da escrita de um projeto e exibe-os na parede à medida que são citados. Primeiro, na ordem em que são citados. Em seguida, o facilitador pede aos participantes que coloquem os passos em ordem. O facilitador completa e resume se necessário.</li> <li>• Quem é responsável pela escrita do projeto: O facilitador pergunta ao grupo sobre quem é responsável pela escrita de projetos dentro da sua organização. Com base nas respostas, o formador explica a importância de designar pessoas responsáveis.</li> </ul>	Cartaz dos passos da escrita do projeto.  Sem suporte	15 min
<b>As diferentes fases da escrita do projeto</b>	<p>O facilitador divide o grupo em 6. Cada grupo é responsável por um passo de escrita de projeto e deve delineá-lo e marcar palavras-chave numa folha gigante. O facilitador vai aos grupos para acompanhar e orientar as suas reflexões.</p> <p>1.º grupo: Pré-Escrita 2.º grupo: Elaboração do orçamento 3.º grupo: Escrever o rascunho 4.º grupo: Revisão 5.º grupo: Elaboração da versão final e leitura final correções 6.º grupo: Preparação do processo administrativo e envio da proposta</p> <p>Os grupos apresentam o seu trabalho em frente aos restantes participantes e exibem as suas palavras-chave na parede. O treinador completa se necessário. Interrogando todos juntos.</p>	Flip Chart	30 min

<b>Erros a evitar e boas práticas</b>	O facilitador pergunta aos participantes sobre os erros que podem ser cometidos/que já cometeram ao escrever um projeto. Da mesma forma, o formador pergunta aos participantes sobre as boas práticas que podem ser aplicadas/que já se candidataram ao escrever uma proposta de projeto. Erros a evitar são colocados de um lado e boas práticas do outro.	Notas Post-it em duas cores diferentes	10 min
<b>Perguntas</b>	O facilitador sugere que os participantes façam qualquer pergunta sobre experiência de formação/angariação/partilha.	Sem suporte	10 min
<b>Conclusão</b>	O facilitador resume o workshop utilizando os cartazes na parede e distribui o guia de escrita do projeto a cada participante.	Guias de escrita de projetos	10 min
<b>Avaliação</b>	Cada um desenha os contornos da sua mão. Cada dedo tem um critério de avaliação: O polegar = o positivo. O que eu mais gostei da formação. O indicador = o que me marcou, o que me lembro da formação. O meio = o negativo. O que me desagradou com a formação O dedo anelar = os meus sentimentos. O que senti da formação. O dedo mindinho = o que foi demasiado curto ou não desenvolvido o suficiente na formação.	Folhas A4	15 min

Para escrever um microprojeto de Protecção Social BIOSP, está disponível em anexo um catálogo de indicadores. (**Anexo 10**) catálogo de indicadores BIOSP

## EXERCÍCIO 6: COMUNICAÇÃO NUM PROJETO

### Objetivo:

- ▶ Os participantes conhecem os tipos de comunicação num projeto e são capazes de criar um plano de comunicação interno, externo e com os seus parceiros.

### Material:

1. (**Anexo 11**) plano de comunicação BIOSP
2. PowerPoint Comunicação

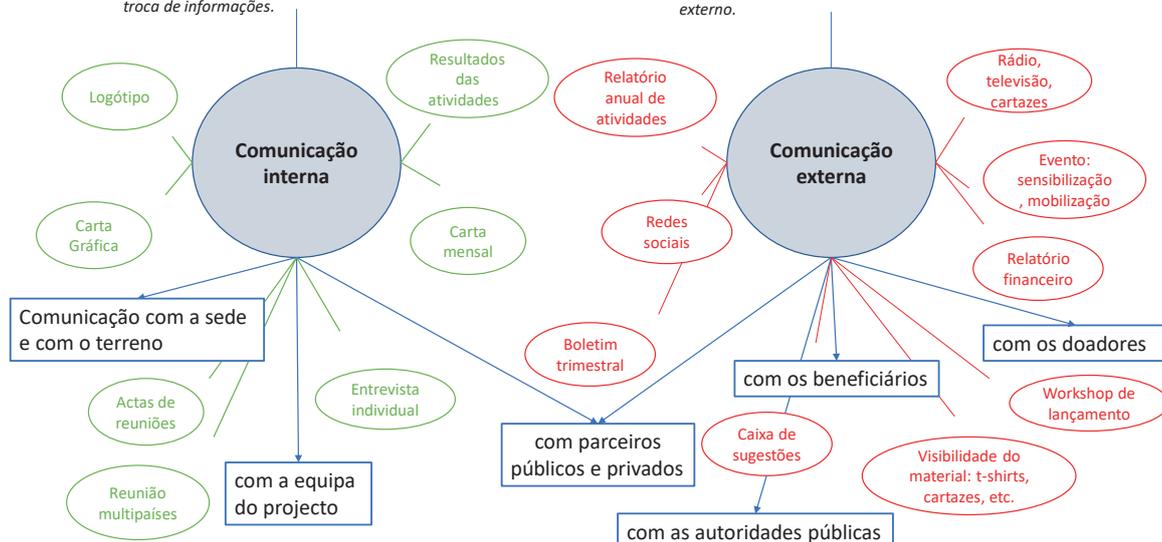
### Metodologia:

1. Projete e apresente os dois principais tipos de comunicação de uma organização e os instrumentos associados
2. Apresente um exemplo de plano de comunicação e repita o exercício com os participantes, partindo desse mesmo exemplo. Verifique que todos participam e compreendem
3. Apresente um exemplo de plano de comunicação com os parceiros e permita o debate

### Tipos de comunicação e ferramentas

A comunicação interna abrange todas as ações de comunicação dentro de uma organização, destinadas aos funcionários, a fim de aumentar a troca de informações.

A comunicação externa abrange todas as ações implementadas por uma organização para se dirigir a um público externo.



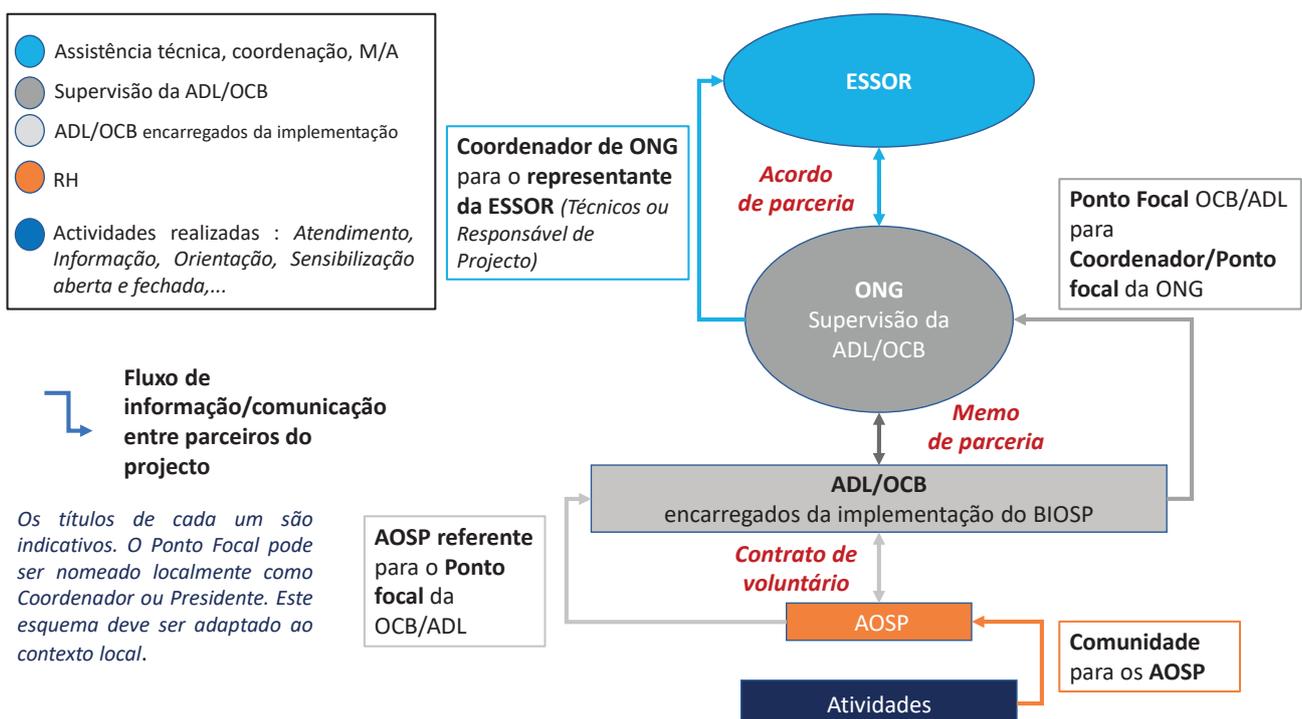
## O plano de comunicação

Cada organização e cada projeto tem um plano de comunicação. A sua forma pode variar: diagrama, tabela de excel, etc. O objetivo desta tabela é assegurar que todos compreendam o seu papel e responsabilidade nas suas comunicações diárias.

COMUNICAÇÃO	OBJETIVO	RESPONSÁVEL	FERRAMENTAS	FREQUÊNCIA	A SER DESENVOLVIDO
<b>Com a sede</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ promover a troca de informações,</li> <li>▶ criar um bom clima de trabalho,</li> <li>▶ unir todos em torno de projetos</li> <li>▶ ...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsável de projeto</li> <li>• Coordenador</li> <li>• Responsável do programa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- LM</li> <li>- Actas de reuniões</li> <li>- Ponto sectorial</li> <li>- Ponto financeiro</li> </ul>	Mensal Semanalmente Trimestralmente	
<b>Com os beneficiários</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ promover a troca de informações,</li> <li>▶ criar um bom clima de trabalho,</li> <li>▶ unir todos em torno de projetos</li> <li>▶ ...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsável de projeto</li> <li>• Técnicos</li> <li>• AOSP</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Registo BIOSP</li> <li>- Visibilidade do projeto</li> <li>- Sensibilização</li> <li>- Mobilização</li> </ul>	Todos os dias	Caixa de sugestões
...	...	...	...	...	...

## Comunicação com parceiros

Em projetos que envolvem vários níveis de parceria, é importante assegurar que todos compreendam o esquema de comunicação.



# ANEXOS MÓDULO 6



**SESSÃO 1** – Equipas e responsabilidades

**SESSÃO 2** – Planificação e seguimento projeto

**SESSÃO 3** – Busca de fundos

**SESSÃO 4** – Comunicação

1. TDR Técnico e Responsável Projeto (DOC)
2. Ferramentas avaliação CV + prática dos candidatos (DOC)
3. Organograma Sede 2023 ( DOC)
4. Funções equipe terreno (EXCEL)
5. Testes prático, teórico, RP (DOC)
6. Ferramentas gestão projeto ( DOC)
7. Guia procura fundos (DOC)
8. Guia de redação de projeto (DOC)
9. Formação, montagem e gestão projeto (DOC)
10. Catálogo dos Indicadores do BIOSP
11. Plano de comunicação BIOSP (EXCEL)



# CONCLUSÃO



Sendo um dos compromissos da ESSOR, promover uma abordagem profissional, com uma equipa competente e comprometida este manual é, em primeiro lugar, dedicado à formação das equipas responsáveis pela gestão e dinamização dos Balcões de Informação e Orientação Social e Profissional. Dispositivos estes que visam responder às necessidades essenciais das famílias mais vulneráveis.

O comprometimento da ESSOR em parcerias duráveis através de uma partilha de valores, competências e projetos proporciona a oportunidade de testar e desenvolver esta nova metodologia que tem como principal objetivo aproximar os serviços sociais de base às comunidades periurbanas. A descentralização dos serviços sociais permite melhorar a inserção social das comunidades e também de reforçar o desenvolvimento de estratégias concertadas entre os atores do setor social público e privado.

Atualmente 12 BIOSP fixos e 3 unidades móveis estão a ser implementados e desenvolvidos através do projeto Particip'Action II em 3 países de intervenção: Moçambique, Guiné-Bissau e Chade. O seu impacto tem contribuído ao aparecimento de perspetivas de evolução através de sinergias com outros setores e em novas zonas de intervenção.



COM O APOIO FINANCEIRO DE:

PARCEIROS FINANCEIROS PÚBLICOS:



PARCEIROS FINANCEIROS PRIVADOS:



IMPLEMENTADO PELA:





Esta obra é disponibilizada nos termos da Licença Internacional Creative Commons Attribution-Noncommercial-No Derivative Works 4.0. É livre de reproduzir, distribuir e comunicar este documento ao público. No entanto, deve respeitar as seguintes condições: deve citar o nome do autor original da forma indicada pelo autor da obra ou pelo titular dos direitos que lhe dão essa autorização (mas não de uma forma que sugira que eles apoiam ou aprovam a sua utilização da obra), não pode utilizar este documento para fins comerciais, não pode modificar, transformar ou adaptar este documento. O texto integral do acordo está disponível no seguinte endereço: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/deed.fr>: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/deed.fr>



[www.essor-ong.org](http://www.essor-ong.org)

E-mail: [contact@essor-ong.org](mailto:contact@essor-ong.org)

Website: [www.essor-ong.org](http://www.essor-ong.org)

Para obter mais informações,  
consulte o site Inter Aide Practices:  
[www.interaide.org/pratiques](http://www.interaide.org/pratiques)

O conteúdo desta publicação  
é da exclusiva responsabilidade  
da ESSOR.