INSTITUTO
UNIVERSITÁRIO
DE LISBOA

Arte e Serviço Social na intervenção com a pessoa em situação de sem abrigo.

Henrique Miguel Ribeiro Santos Medeiros da Silva

Mestrado em Serviço Social

Orientador:
Professor Doutor Pablo Álvarez-Pérez, Professor Associado
ISCTE – Instituto Universitário de Lisboa

Julho, 2023

Departamento de Ciência Política e Políticas Públicas

Arte e Serviço Social na intervenção com a pessoa em situação de sem abrigo.

Henrique Miguel Ribeiro Santos Medeiros da Silva

Mestrado em Serviço Social

Orientador:
Professor Doutor Pablo Álvarez-Pérez, Professor Associado
ISCTE – Instituto Universitário de Lisboa

Julho, 2023

"Eu vinha de cabeça cheia, mas deixei tudo na bateria" (P. P.)

Agradecimentos

Ao professor Pablo Álvarez-Pérez, pela sabedoria e conhecimento partilhado. Sem o seu apoio, incentivo e paciência, não teria sido possível concluir esta dissertação.

A todos os Professores do mestrado em Serviço Social, pelos constantes desafios que abriram caminhos de descoberta e aprendizagem.

Ao Conselho Pedagógico, Direção da Escola de Sociologia e Políticas Públicas e funcionários do ISCTE, por todo o cuidado com que foram tratadas todas as questões que coloquei ao longo deste percurso.

À Ana Júlia, amor e companheira de vida, por veres muito além daquilo que eu acredito ser possível e lançares-me continuamente para a frente, enquanto manténs o barco seguro na tempestade.

Ao José, Manuel, Teresa, Miguel e Beatriz, gente pequena de coração grande, pela generosidade, paciência e momentos de silêncio criados para que a redação deste trabalho se tornasse possível.

Ao Nuno Medeiros, por todo o apoio, dedicação e conselhos de irmão mais velho.

À Ana, Fátima, Nídia, Damião, Hélia, Edite, Rúben e Ricardo pela paciência, compreensão e incentivo.

À Inês, Isabel, Paula e Soraia, colegas de trabalho de grupo que se tornaram amigas, por todos os momentos de partilha vividos.

Ao Presidente e à Diretora técnica da instituição em estudo que, desde a primeira hora, abriram as portas ao projeto e a esta dissertação.

A todos as pessoas, técnicas ou participantes do projeto, que pela sua disponibilidade tornaram possível esta dissertação.

Uma nota especial para o PP, que partiu tão cedo. Os momentos partilhados à volta da bateria foram uma lição sobre a beleza de uma vida em que cada instante é vivido intensamente.

Resumo

Na atualidade, o Serviço Social mostra um interesse cada vez maior no recurso a práticas artísticas, não só ao nível da intervenção, mas também ao nível da pesquisa. Seguindo o caminho trilhado internacionalmente por profissionais e investigadores constata-se, também em Portugal, uma abertura ao tema. Neste sentido, verifica-se o crescimento, em anos recentes, quer do número de projetos de intervenção, quer de investigações nesta área. O presente trabalho, que consiste na análise de um projeto artístico desenvolvido, a partir de uma oferta experiencial ao nível das artes plásticas, fotografia e música, numa instituição que dá apoio a pessoas em situação de sem abrigo, tem como objetivo sistematizar um modelo de intervenção em Serviço Social pela arte. Os resultados permitem compreender os efeitos da participação em ateliês artísticos para o processo de análise e definição de diagnóstico em Serviço Social (dimensões de produção e recolha de dados produzidos no contexto das atividades, criação de contextos relacionais de natureza não formal assistente social/pessoa acompanhada), a par do desenvolvimento de competências nos participantes, nomeadamente ao nível da autoestima, autorregulação de comportamentos, hábitos, rotinas e capacidade de escuta e trabalho colaborativo. Conclui-se, no contexto da conceptualização de modelos no Serviço Social contemporâneo, pela importância do recurso a práticas inovadoras e de base epistémica e temática variada, como são as da intervenção pela arte, que se adequem de uma forma holística e sistémica à complexidade crescente dos fenómenos e processos de exclusão social.

Palavras-chave: Arte; Práticas Artísticas; Metodologia; Serviço Social.

Abstract

Currently, Social Work shows an increasing interest in the use of artistic practices, intervention and research wise. Following an international trend there is also an openness to the subject in Portugal, both by professionals and researchers. In this sense, there has been an increase in recent years in the number of intervention projects and research on this area. This work, which consists of the analysis of an artistic project developed from an experiential offer at the level of plastic arts, photography and music, in an institution that supports homeless people, aims to systematically render a model of intervention in Social Work through art. The results allow us to understand the effects of participation in artistic workshops for the process of analysis and definition of diagnosis in Social Work (dimensions of production and collection of data produced in the context of activities, creation of relational contexts of a non-formal nature between social worker/individual), along with the development of skills in participants, namely in terms of self-esteem, behaviour, habit and routine self-regulation, and listening skills and collaborative work. In the context of the model conceptualisation in contemporary Social Work, it is concluded that it is important to use innovative practices with a varied epistemic and thematic basis, such as intervention through art, which are adapted in a holistic and systemic way to the growing complexity of the phenomena and processes of social exclusion.

Keywords: Art; Artistic Practices; Methodology; Social Work.

Índice

Agradecimentos iii
Resumo v
Abstract vii
Índice de tabelas xi
Índice de figuras xii
Glossário de siglas xiii

Introdução 1

Capítulo 1. Revisão da Literatura 4

1.1. Estratégia Nacional para a Integração de Pessoas em Situação de Sem Abrigo (ENIPSSA). 4

1.2. A intervenção do Serviço Social com recurso às práticas artísticas 5

Capítulo 2. Quadro Teórico e Analítico 10

2.1. Prática Reflexiva 10

2.2. Perspetiva holística e vizinhança metodológica: Jane Addams, a *Hull House* e o Serviço Social contemporâneo 12

2.3. PIE – ET (*Person In Environment- Empowerment Theory*) 15

2.4. Modelo Sistémico em Serviço Social 16

Capítulo 3. Métodos 18

3.1. Campo Empírico 18
3.2. Universo e amostra 19
3.3. Lógica e estratégia de investigação 19
3.4. Técnica de recolha de dados 20
3.5. Técnica de análise de dados 21

Capítulo 4. Resultados 22

4.1. Análise documental: caracterização do contexto 22
4.1.1. A instituição 22
4.1.2. Dados do projeto artístico: cronologia, tipologia de ateliers, horário 23
4.2. Análise das entrevistas: as dimensões metodológicas para o diagnóstico e intervenção do Serviço Social com recurso a práticas artísticas 24
4.2.1. Princípios e metodologias implementados no processo de diagnóstico e intervenção junto da população 27
4.2.2. Contributo das estratégias e práticas artísticas para os processos de capacitação, inclusão social e bem-estar dos participantes 30
4.2.3. Participação em atividades de desenvolvimento de práticas artísticas como ferramenta de diagnóstico e intervenção 32
4.2.4. Sistematização das dimensões de um modelo de intervenção pela arte 35
4.2.4.1. Análise modelo de intervenção pela arte 37

Conclusão 39

Bibliografia 42

Anexos

Anexo 1 – Conceito de PSSA (ENIPSSA) 48
Anexo 2 – Guião de entrevista Técnicos 49
Anexo 3 – Guião de entrevista Participantes 51
Anexo 4 – Fluxograma de Integração 53
Anexo – 5 Percentagem de cobertura de Códigos 55

Índice de tabelas

Tabela 1 – Horário semanal de atividades……24

Índice de Figuras

Figura 1 – Quadro Síntese da Revisão de Literatura e Modelo Teórico 17
Figura 2 – Dimensões do Modelo de Análise. Relação Código – Subcódigo 25
Figura 3 – Frequência de códigos 26
Figura 4 – Informações complementares dos ateliês 33
Figura 5 – Metodologia - Processo de Diagnóstico / Intervenção 35
Figura 6 – Sistematização de processo intervenção pela arte 37

Glossário de siglas

ENIPSSA – Estratégia Nacional para a Integração de Pessoas em Situação de Sem-Abrigo

EP – Estabelecimento Prisional

ERPI – Estrutura Residencial para Pessoas Idosas

NPISA – Núcleo de Planeamento e Intervenção Sem-Abrigo

PSSA – Pessoa em Situação de Sem-Abrigo

QDA – *Qualitative Data Analysis*

RSI – Rendimento Social de Inserção

Introdução

A presente dissertação de mestrado resulta de uma semente plantada há mais de 30 anos na vida de alguém que, pelo encontro com uma guitarra, descobriu uma imensidão de formas de se expressar e relacionar com o mundo, uma ponte que permitia ultrapassar a timidez, a inibição e a insegurança que o habitavam.

Se, há cerca de duas décadas, altura em que terminou a licenciatura, a relação entre Serviço Social e práticas artísticas não passava de uma plausabilidade fugaz, alicerçada em memórias nebulosas de intervenções ocorridas na *Hull House*, e experiências pontuais de intervenção com grupos específicos (Braun, 1996), a prática profissional alicerçou, ainda que de forma embrionária, a certeza de um caminho sólido, passível de ser percorrido: das sessões de *Rap* no centro de acolhimento, às aulas de guitarra no E.P. Setúbal, passando pelos fados cantados à cabeceira de pessoas acamadas, integradas em ERPI, os sorrisos e manifestações de bem estar verificadas apontavam um rumo, uma direção consolidada em 2015, com o início de um projeto artístico numa instituição onde trabalhava, e agora é voluntário.

A participação nos vários ateliês desenvolvidos, a constatação de resultados, nomeadamente ao nível da contenção / alteração de comportamentos, desenvolvimento de competências não só artísticas, mas também, e fundamentalmente, pessoais e sociais, o aumento da autoestima nos participantes, bem como o contato com projetos similares, quer em Portugal, quer no estrangeiro, geraram o desejo de estudar, a partir de uma visão alicerçada nos fundamentos teórico metodológicos da intervenção em Serviço Social, o projeto, o que se concretizou na inscrição no presente ciclo de estudos. Neste contexto consolidou-se o caminho percorrido, bem como a metodologia a seguir para a prossecução dos objetivos traçados.

Embora partamos de uma experiência biográfica, o presente trabalho alicerça-se epistemologicamente no postulado que articula que «o Serviço Social como ciência tem dois objetivos principais: a) entender o mundo social e as suas dinâmicas a partir da interação de processos individuais e interpessoais, desde o desenvolvimento humano até ao modo com funcionam organizações, comunidades e sociedades; b) criar e implementar estratégias gerais para melhorar a condição humana, incluindo resultados ao nível de indivíduos, instituições e sociedades. Estas estratégias variam de terapias individuais, familiares e grupais, passando por dinâmicas de organização institucional e políticas sociais que afetam o bem-estar humano e social. (…) A sua análise funda-se numa perspetiva biopsicossocial, no enquadramento da pessoa no contexto e na criação de estratégias para a mudança» (Brekke, 2019: 61).

Lançamo-nos assim, numa tarefa que procura dar resposta à questão de investigação: "De que forma a participação em atividades / ateliês artísticos se afigura como elemento constitutivo do diagnóstico e intervenção do Serviço Social?", a partir do desenvolvimento de um estudo de caso focado na intervenção desenvolvida numa instituição situada numa cidade da área metropolitana de Lisboa e, de modo mais pormenorizado, a partir da experiência de um projeto artístico aí implementado. Assumimos assim, como objeto de estudo "a intervenção do Serviço Social com recurso às práticas artísticas".

Como forma de responder à questão formulada foi definido, como objetivo geral: "Sistematizar dimensões metodológicas para o diagnóstico e intervenção do Serviço Social com recurso a práticas artísticas". Como objetivos específicos definimos: a) Identificar os principais princípios e metodologias implementados no processo de diagnóstico e intervenção junto da população acompanhada; b) Aferir de que modo o recurso à utilização de estratégias e práticas artísticas contribui para os processos de capacitação, inclusão social e bem-estar dos participantes; c) Compreender de que modo os elementos da equipa do centro, nomeadamente os assistentes sociais, incorporam o recurso à participação em atividades de desenvolvimento de práticas artísticas como ferramenta de diagnóstico e intervenção.

No Capítulo 1, designado *Revisão de Literatura*, procederemos a uma análise de artigos publicados entre 2017 e 2022, onde são evidenciadas as potencialidades de uma intervenção em Serviço Social pela arte, com benefícios ao nível do desenvolvimento de competências e processos de capacitação nas várias dimensões da intervenção (indivíduo, grupo e, até comunidades), bem como para os assistentes sociais e estudantes de Serviço Social. Serão ainda tratadas questões e desafios resultantes da articulação entre as dimensões metodológicas do Serviço Social e a sua relação com as diferentes práticas artísticas, bem como o que concerne às dimensões de investigação em Serviço Social. Terminaremos com uma contextualização, à luz do preconizado na Estratégia Nacional para a Integração de Pessoas em Situação de Sem Abrigo (ENIPSSA), da definição e modelo de intervenção no quadro desta problemática.

No segundo capítulo, *Quadro teórico analítico*, apresentaremos os modelos teóricos que suportam a nossa investigação, nomeadamente o modelo de Mathews (2011), no âmbito da prática reflexiva, a perspetiva holística e o conceito de "residência / vizinhança relacional", desenvolvido a partir da experiência de *settlement* de Jane Addams, o PIE – ET (*Person In Environment Empowerment Theory*) concetualizado por Monnink (2017) e o postulado de Viscarret, (2011), relativo ao modelo sistémico de intervenção.

No capítulo 3, *Métodos*, descreveremos o campo empírico de análise (universo e amostra), lógica e estratégia de investigação, técnicas de recolha e análise de dados. Sobre este assunto

salientamos que o presente trabalho se constitui como um estudo de caso, de natureza qualitativa que, enquanto técnica de recolha de dados, se suporta de entrevistas semiestruturadas realizadas a técnicos e pessoas acompanhadas na instituição.

Finalmente, no capítulo 4 – *Análise e discussão dos resultados,* apresentaremos uma reflexão crítica sobre os dados apurados, numa perspetiva dialógica, em função do quadro teórico analítico de referência. Destacar-se-ão as dimensões relativas aos benefícios da participação nos ateliês artísticos ao nível do desenvolvimento de competências, não só artísticas, mas também, e fundamentalmente, de natureza pessoal (autoestima, hábitos, autoconceito e autorregulação) e social (colaboração, capacidade de escuta e respeito pelo outro), a par do recurso, por parte dos elementos da equipa técnica da instituição e, de modo particular, os assistentes sociais, à informação resultante das atividades realizadas como suporte ao diagnóstico das situações e definição de planos de intervenção.

Na conclusão desta dissertação, daremos nota final da resposta aos objetivos e questões colocadas, desafios encontrados, limitações verificadas no contexto do processo, e a sua influência nos resultados, a par de propostas de possíveis futuras investigações a realizar.

CAPÍTULO 1

Revisão de literatura

1.1. Estratégia Nacional para a Integração de Pessoas em Situação de Sem Abrigo (ENIPSSA)

O fenómeno da pessoa em situação de sem abrigo, associado à complexidade e dimensão multi-problemática do mesmo, evidenciou a necessidade de uma resposta efetiva concertada, que envolva os vários atores que intervêm nesta realidade.

Como resultado do estudo efetuado, em 2004 e 2005, pelo Instituto da Segurança Social, IP (ISS, I.P.), através do qual se procurou caracterizar a população sem-teto, analisar algumas trajetórias de vida de pessoas alojadas em pensões, quartos alugados ou hospedarias e caracterizar as entidades prestadoras de serviços a estas pessoas, surgiu, entre outras, a necessidade urgente de ser criada uma estratégia nacional dirigida à prevenção, intervenção e acompanhamento de pessoas em situação de sem-abrigo, com vista à sua efetiva integração. Neste contexto, foi criada a Estratégia Nacional para a Integração de Pessoas Sem-Abrigo: Prevenção, Intervenção e Acompanhamento 2009-2015 (ENIPSA), apresentada publicamente a 14 de março de 2009. Atualmente, encontra-se em implementação a ENIPSSA 2017-2023, aprovada pela Resolução do Conselho de Ministros nº107/2017, de 25 de julho.

A visão definida para a ENIPSSA consiste em "consolidar uma abordagem estratégica e holística de prevenção e intervenção, centrada nas pessoas em situação de sem-abrigo, por forma a que ninguém tenha de permanecer na rua por ausência de alternativas." (RCM nº 107/2017, 1). Este processo decorre assente em três eixos de intervenção: a) conhecer o fenómeno; b) reforço da intervenção; c) coordenação.

O mesmo documento apresenta uma atualização da definição do conceito, ou fenómeno, que marca uma distinção de natureza não apenas linguística, mas, também, ontológica, ao assumir a conceção da "pessoa em situação de sem-abrigo", definida da seguinte forma:

"Considera -se pessoa em situação de sem-abrigo aquela que, independentemente da sua nacionalidade, origem racial ou étnica, religião, idade, sexo, orientação sexual, condição socioeconómica e condição de saúde física e mental, se encontre:

• sem teto, vivendo no espaço público, alojada em abrigo de emergência ou com paradeiro em local precário; ou

• sem casa, encontrando -se em alojamento temporário destinado para o efeito" (RCM nº 107/2017, 3).

No quadro dos órgãos e estruturas criados no contexto da ENIPSSA destacam-se os Núcleos de Planeamento e Intervenção Sem-Abrigo (NPISA), criados com o objetivo de desenvolver respostas ao nível do planeamento e intervenção.

A instituição estudada integra o NPISA local, do qual fazem ainda parte 12 instituições que intervêm em várias áreas diversas, a da saúde, justiça, apoios sociais de natureza diversa (prestações pecuniárias, alimentação, higiene), até às dinâmicas de integração profissional. Destaca-se, assim, tal como referido na visão da ENIPSSA, apresentada anteriormente, a visão holística do fenómeno e a procura de uma intervenção integrada, construindo uma rede de atores que terão participação no processo desenvolvido junto da pessoa em situação de sem abrigo.

A ação decorre em torno da prevenção (junto de grupos de risco), intervenção (em situações de rua e alojamento temporário) e acompanhamento (posterior ao acesso a alojamento e respetiva inserção).

Os dados divulgados pela ENIPSSA[1], relativos à situação apurada à data de 31 de dezembro de 2021, apontam para a identificação de 9604 pessoas em situação de sem-abrigo (4873 pessoas sem teto; 4731 pessoas sem casa), um aumento de 1395 pessoas, em comparação com o ano anterior, cuja justificação se deve, em grande parte, ao contexto pandémico vivido. 61% das situações concentram-se nas áreas metropolitanas de Lisboa e do Porto. Salienta-se que, independentemente da condição em que se encontram (sem teto ou sem casa), a maioria das pessoas na situação de sem-abrigo são homens, solteiros e de nacionalidade portuguesa. Os dados indicam, ainda, uma evolução positiva no aumento de integração em respostas dedicadas a esta problemática, nomeadamente ao nível de apartamentos partilhados e *Housing First*.

No contexto da intervenção dinamizada na instituição estudada, estavam identificadas, segundo dados apurados a 31 dezembro de 2022, 60 pessoas sem teto e 34 pessoas sem casa. Ao nível da caracterização sociodemográfica, os dados são coincidentes com o enunciado anteriormente, relativos aos dados nacionais. Destaca-se que, ao nível da idade, 60% se encontram na faixa etária 45-64 anos e, ao nível do rendimento, 45% (pessoas sem teto) e 57% (pessoas sem casa) são beneficiários da prestação de Rendimento Social de Inserção. Neste âmbito foram, ainda, identificadas 71 pessoas em situação de risco iminente.

1.2. A intervenção do Serviço Social com recurso às práticas artísticas

[1] Conforme *https://www.enipssa.pt/documentacao*, consultado a 24/07/2023.

Desde os primórdios da humanidade, representações artísticas de várias formas surgem como modo de expressão de uma noção das experiências e vivências, bem como meio de comunicação entre pessoas e comunidades, numa perspetiva dialógica. Neste sentido, Umberto Eco (2008) desenvolve o conceito de *Obra Aberta*, segundo o qual arte não é um objeto absoluto, fechado em si, mas algo vivo, que estabelece relações dialéticas com outras áreas e atividades (dimensões históricas, políticas, morais, pessoais), numa adequação ou adaptação quer do intérprete, através da promoção de «atos de liberdade consciente» (Eco 2008:64), quer do sujeito que, com a obra, estabelece uma relação de fruição, entendida como «uma interpretação e uma execução, pois a cada fruição a obra revive numa perspetiva original» (Eco 2008:64). Esta consciência abre um mar de possibilidades, pois o artista pode, assim, abraçar a "abertura" como «programa produtivo» (Eco 2008:65), estabelecido com o objetivo de promover «esta tarefa inventiva do homem novo que vê na obra de arte não um objeto fundado em relações evidentes para fruir como belo, mas um mistério para investigar, uma tarefa a realizar, um estímulo para a vivacidade da imaginação» (Eco 2008:67). Esta conceção traz, de novo, a possibilidade de acesso universal às práticas artísticas, não só numa perspetiva de fruição, mas também de criação, o que tem, não só, mas também, servido de alavanca arquimediana para a construção de um "edifício" onde práticas artísticas e modelos de intervenção coabitem pacificamente.

O Serviço Social, enquanto disciplina académica que produz conhecimento com o objetivo de promover mudança e desenvolvimento social, é uma área em constante evolução tendo, ao longo da sua história, criado e concebido modelos diversos de análise, diagnóstico e intervenção, num percurso dinâmico pautado pelo diálogo com os contextos socioculturais específicos e a produção científica contemporânea.

Como profissão de natureza integrativa, vivida na fronteira do diálogo entre fontes de conhecimento diversas que os profissionais equilibram em contextos desafiantes e intensos, o Serviço Social tem, de modo progressivo e na senda do que sucede na Psicologia, Sociologia e Ciências Sociais em geral, assumido as práticas artísticas como recurso de intervenção e objeto de investigação, o que coloca desafios ao nível metodológico e epistemológico. (Heinonen et al., 2018; Hus, 2019; Leavy, 2018; Mayor, 2020).

Leavy (2018) alicerça a pesquisa baseada em práticas artísticas na interseção entre Arte e Ciências Sociais. Apesar de historicamente polarizadas, estas duas atividades partilham o olhar, ainda que sob perspetivas diferentes, sobre o mundo que nos rodeia, bem como constituem-se como propostas para interpretar e ilustrar dimensões da vida humana e do mundo natural. A terminologia utilizada pela autora, "Arts Based Research (ABR)", integra qualquer forma de

arte e constitui-se como ferramenta metodológica passível de utilização em qualquer fase da investigação.

Para Huss (2019), mais do que a criação de um novo paradigma, o recurso a práticas artísticas é um caminho de excelência que promove a integração de elementos humanistas, de *empowerment* e focados na resiliência, centrais na intervenção do Serviço Social. No entanto, urge concetualizar os fundamentos teóricos da relação entre práticas artísticas e Serviço Social, de modo que os assistentes sociais, mais do que um conjunto de receitas sobre "o que fazer", possam refletir e programar a intervenção a partir do "porque fazer".

Ainda que, apenas nos últimos anos se tenham, de modo formal, avançado com questões como "Arte no Serviço Social: é realmente necessária?" (Huss & Sela-Amit, 2019) ou "Para quê as artes e o Serviço Social e a mudança social?" (Heinonen et al.,2018), o recurso a práticas artísticas como forma de promover a capacitação, valorização e integração de indivíduos e grupos remonta às origens da prática do Serviço Social. Disto é exemplo a utilização da arte no contexto da intervenção dinamizada na *Hull House* (Adams, 1912; Nissen, 2019).

Numa perspetiva histórica, o desenvolvimento de intervenções e abordagens metodologicamente estruturadas tem a sua génese no pós segunda guerra mundial, nomeadamente a partir da intervenção junto de veteranos regressados à vida civil. Este tem sido um campo de destaque nesta abordagem, nomeadamente em contextos de trabalho com pessoas oriundas de zonas de guerra onde, entre outras problemáticas, se identificam questões associadas a stress pós-traumático, exclusão social e cultural e conflitos étnicos (Woodward, 2012). Paralelamente, ou talvez até, como consequência da apresentação de evidências dos benefícios associados à utilização de práticas artísticas como recurso de intervenção no âmbito do Serviço Social, os campos de utilização têm-se alargado.

No paradigma atual, e segundo Shafir, T, eds. (2020), os *"Creative Arts Therapists"* realizam a sua intervenção em contextos múltiplos e variados (saúde, justiça, inclusão social), com o objetivo de desenvolver espaços e momentos propícios para o recurso às artes como "formas de moldar a experiência, de encontrar caminhos de vida que façam sentido, através da transformação imaginativa." (Levine, 2009:18). Nesta perspetiva, «o potencial da arte no desenvolvimento humano está a ser canalizado para o apoio ao crescimento de indivíduos e de grupos comunitários e para a promoção da inclusão social» (Matarasso, 2019:11).

No contexto nacional, têm crescido, nos últimos anos, projetos que associam a arte à intervenção, na procura do que, segundo Marques (2013:119), constitui uma «intervenção social participativa assente na comunidade e onde a arte, a cultura e a criatividade se transformam em ferramentas de grande potencial para o trabalho com grupos e comunidades

marginalizadas.» Exemplo paradigmático deste caminho é a diversidade de projetos desenvolvidos, nos últimos anos, ao abrigo da iniciativa "PARTIS - Práticas Artísticas para a Inclusão Social", desenvolvida pela Fundação Calouste Gulbenkian.

A partir do conteúdo da revisão de literatura efetuada, constatamos que o recurso a práticas artísticas no contexto da intervenção em Serviço Social tem sido palco de vários contextos organizacionais, desde hospitais (Corrado et Al, 2022; Ching-Teng et Al., 2019), escolas ou instituições que intervêm com crianças e adolescentes (Vázquez, 2022; MacAulay, 2022; Benaton et Al., 2020; Sylvia, 2019; Lopes el Al., 2018), ONG e instituições da sociedade civil (MacAulay, 2022; Livholts, 2022; Lamprou, 2021; Foster,2021), incluindo estabelecimentos prisionais (Azevedo, 2017).

Esta diversidade estende-se aos indivíduos que são participantes nas intervenções dinamizadas. Assim, constata-se que o recurso a práticas artísticas decorre em contextos individuais (Corrado et Al, 2022; Arruda, 2020; Dawn et Al., 2017), grupais, envolvendo tipologias diversas como famílias (MacAulay, 2022; Foster,2021; Faria, 2020; Denov, 2019) grupos de emigrantes (Määttä,2020; Faria, 2020) veteranos de guerra (Dawn, et Al., 2017), assim como jovens (Benaton et Al., 2020; Katwyk, 2019), e comunidades (Livholts, 2020).

Comum a todos os estudos analisados é o caráter indutivo da investigação, bem como o recurso a metodologias qualitativas de recolha e análise de dados, onde sobressai a realização de entrevistas e análise de conteúdo.

Plural é, também, e na sequência do postulado por Leavy (2018), a tipologia de práticas artísticas utilizadas, que vão desde a música à dança, passando pelo teatro, nas suas múltiplas expressões, até às artes visuais e artes plásticas. Várias vezes encontramos a expressão *creative arts* como designação genérica e englobante de diversas formas de expressão artística.

A dimensão expressiva, relativa à promoção de alternativas de comunicação não verbal de manifestação / partilha de situações vivenciadas é prevalente (Corrado et Al, 2022; MacAulay, 2022; Livholts, 2022; Arruda, 2020), assim como o desenvolvimento de competências, particularmente ao nível do autoconhecimento, autocontenção, relações interpessoais, consciência social, tomada de decisão e *empowerment* (Vázquez, 2022; MacAulay, 2022; Lamprou, 2021, Määttä,2020; Katwyk, 2019).

Assim, poderemos destacar, como efeitos associados às práticas artísticas, a aquisição de competências ao nível da participação, capacitação, escuta, bem como ao nível da inclusão. De facto, o recurso às artes: a) proporciona às pessoas novas formas de comunicação: "quando, por qualquer razão, não estão presentes as palavras, as artes são uma forma de aceder aos corações e mentes das pessoas que não conseguem manifestar as suas emoções" (Jackson, 2015, 22).; b)

impulsiona a inclusão ativa e a promoção da igualdade de oportunidades; e c) promove a inclusão social, estimulando a criatividade e a experimentação. Mendes (2014: 102) refere que «apontam-se aprendizagens de competências gerais (e não apenas as técnicas) de onde se ressalva a capacidade de trabalho em equipa, de coordenação e de autodisciplina; capacidade de diálogo e tolerância intercultural assim como de interiorização de regras e normas a respeitar». Na mesma perspetiva, Lopes (2018: 91) afirma que «conclui-se com o forte impacto da experiência orquestral na formação de novas competências e disposições, em desigual grau de intensidade».

Em termos dialógicos, a análise de Nissen (2019) referente aos campos de articulação da intervenção do Serviço Social pela arte, abre portas às dimensões da saúde pública (promoção da saúde, prevenção da doença), psicologia /arte terapia, participação social, planeamento urbano e investigação baseada em metodologias artísticas como produtoras de informação.

Sublinhamos ainda os trabalhos desenvolvidos com dois grupos particulares: assistentes sociais e estudantes de Serviço Social. Leonard et Al. (2018), associam o enriquecimento curricular de cursos de Serviço Social, com disciplinas relacionadas a práticas artísticas, ao desenvolvimento, nos estudantes, de competências ao nível da liderança não verbal e pensamento crítico, a par de recursos ao nível da intervenção pela arte. Numa outra dimensão, relativa ao trabalho com profissionais, relaciona-se a participação de assistentes sociais em atividades artísticas à redução / melhoria na gestão do stress (Huss & Hafford-Letchfield, 2019) bem como ao desenvolvimento de competências ao nível da empatia, espírito crítico e criatividade na intervenção (River et Al., 2017).

O conceito de arte como *Obra Aberta,* articulado na sua dimensão de «programa produtivo» pode, quando dimensionado em conjunto com os princípios de intervenção do Serviço Social, abrir portas para uma forma de olhar para os problemas sociais e os intervenientes como um campo aberto de conceção de novas lógicas de intervenção. Neste sentido, constatamos que nos trabalhos analisados carece, de um modo geral, a dimensão da relação entre os resultados alcançados através de uma intervenção do Serviço Social pela arte e os conteúdos referentes ao diagnóstico e planeamento de intervenção, o que se nos afigura como um campo de análise.

A título de conclusão da revisão de literatura, podemos afirmar que, se por uma parte, a integração de práticas artísticas na intervenção em Serviço Social não é um dado novo, dado que reporta à intervenção preconiza na *Hull House*, por outro lado, constata-se que continua a ser uma prática residual no enquadramento geral das metodologias de trabalho.

Destaca-se ainda a necessidade de dotar os profissionais de competências que promovam a utilização de metodologias artísticas e expressivas no contexto da sua intervenção.

CAPÍTULO 2

Quadro teórico e analítico

Para Monnink (2017), o enquadramento teórico da intervenção em Serviço Social apresenta o risco de desenvolvimento de uma visão unívoca e tecnocrática sobre as situações / problema. No entanto, e quando devidamente integrada, reveste-se de particular utilidade na medida em que, por um lado, proporciona um campo interpretativo da biografia e contexto vivido e, por outro lado, possibilita um campo amplo de possibilidades de planificação da ação a implementar.

No presente trabalho tomamos como referências teóricas e analíticas as sistematizações no âmbito da prática reflexiva, nomeadamente o modelo de Mathews (2011), a perspetiva holística e o conceito de "residência / vizinhança metodológica", desenvolvido a partir da experiência de *settlement* de Jane Addams, o PIE – ET (Person In Environment Empowerment Theory) concetualizado por Monnink (2017) e o postulado de Viscarret, (2011), relativo ao modelo sistémico de intervenção.

2.1. Prática Reflexiva

Karl Popper afirma que «a prática não é o inimigo do conhecimento teórico, mas o seu maior incentivo»[2]. Esta dinâmica nem sempre foi aceite ou promovida no contexto do Serviço Social, tendo sido predominantemente, ao longo da história, valorizada a dimensão interventiva, em detrimento da dimensão de análise e investigação, estando esta muitas vezes remetida para um campo que Shaw (2016) apresenta como "agnóstico", ou seja, relativo a uma dimensão de recurso utilitário a teorias conceptualizadas por ciências externas ao Serviço Social para desenvolvimento de técnicas e instrumentos de intervenção e solução de problemas. Atualmente, "a metodologia do Serviço Social assume-se como um processo reflexivo resultante do agir profissional e dos testemunhos dos sujeitos, tornando-se facilitadora da construção de conhecimento face aos objetos de ação do Serviço Social" (Ferreira, 2011a: 64).

A prática reflexiva, segundo Mathews (2011), engloba duas dimensões: a) "saber em ação", relativo à capacidade de o assistente social atuar sem, necessariamente, recorrer conscientemente a modelos teóricos de intervenção; b) "reflexão na ação", referente à

[2] Citado por Ian Shaw (2016:14).

capacidade de integrar conhecimento adquirido através da formação/educação, supervisão e experiência.

Dicken e Graan (2016) descrevem a prática reflexiva como um processo de análise crítica que envolve a noção de si e da sua prática, produz conhecimento e conduz a resultados positivos e emancipatórios. Para estes autores, esta atividade desenvolve-se nas dimensões cognitiva (do conhecimento), afetiva (referente às dimensões da simpatia, empatia e inteligência emocional) e dos valores (justiça social e direitos humanos). A avaliação e supervisão, que poderão ser efetuadas por pares, especialistas (em contextos académicos ou específicos, consoante as áreas) e beneficiários dos serviços, são fundamentais para a construção de um quadro conceptual que informa a prática profissional (dimensão do *"knowledgeable doer"*), e promove o desenvolvimento de competências do assistente social ao nível da reflexão crítica que avalia a prática (saber, fazer e ser), identificando competências e aspetos a melhorar.

Pena (2012), remetendo para a obra de Kate Wilson[3], apresenta a prática reflexiva como «um meio de os Assistentes Sociais sustentarem a prática baseada na relação, envolvendo o pensamento holístico, que integra fatos e sentimentos, compreensão artística e científica, assim como a perspetiva subjetiva e objetiva» (Pena, 2012:124). Neste contexto, são reconhecidas como válidas quaisquer fontes de conhecimento, são tomados em consideração todos os fatores em presença e valoriza-se a dimensão concreta do contexto da situação. Esta contextualização, na conceção de Ewijk, é fundamental, na medida em que «muda o foco da pessoa vulnerável para o seu contexto, do "ser" vulnerável para aquilo que a torna vulnerável» (Ewijk, 2018: 99). Nesta abordagem, integrada e situacional, há o reconhecimento de que não há apenas uma única solução, na medida em que cada indivíduo experiencia as circunstâncias e os problemas de forma diferente. Assim, as respostas técnicas ou especializadas são, por si só, insuficientes nos contextos profissionais interpessoais, sendo necessária uma compreensão mais complexa e fluida, que envolva todas as formas de conhecimento e uma reflexão não só sobre a prática, mas também sobre a ação.

Segundo Pena (2012), são características da prática reflexiva: a) carácter específico e único do encontro profissional (todas as intervenções são refletidas e a atenção não é focalizada nos cenários problemáticos, sendo que a experiência concreta que é refletida pode tornar-se parte da prática); b) reflexão global, que inclui a reflexão técnica (centra-se na explicação e na resolução do problema), prática (inclui fontes formais e informais do conhecimento, como por

[3] Wilson, Kate (2008), *Social Work. An introduction to contemporary practice*, Essex, Pearson Education Limited.

exemplo a experiência pessoal), crítica (foco na análise das condições políticas, sociais e estruturais) e processual (visão sobre as dinâmicas da relação e os sentimentos e pensamentos associados possibilitam que o profissional tenha uma visão, construída de dentro, da experiência daqueles com quem trabalha e da suas respostas às situações); c) formular hipóteses (desenho das intervenções); e d) exploração ativa e colaborativa (início de uma nova experiência, uma nova prática reflexiva). É fundamental a existência de estruturas de suporte à prática reflexiva, nomeadamente supervisão e partilha de responsabilidades, o que permite e potencia a reflexão e apoio em momentos de maior ansiedade e alto risco.

A prática reflexiva é, assim, uma dinâmica circular, conducente à produção de conhecimento que, por sua vez, influencia a prática do Serviço Social, o que, segundo Mathews (2011) envolve 5 aspetos: a) prático, que resulta da experiência profissional do assistente social; b) dos beneficiários e cuidadores, que resulta de informações recolhidas junto das pessoas que beneficiam dos apoios, ou dos seus cuidadores; c) das políticas sociais, que emanam de instituições como organismos públicos; d) organizacional, produzido por instituições como resultado da sua prática ao longo do tempo; e e) de investigação, que resulta da produção académica. Esta circularidade, que promove e é fruto do estabelecimento de relações de ajuda, pautadas por uma maior horizontalidade, em detrimento de contextos em que são adotados posicionamentos verticais como base da relação (vulgo técnico-especialista versus utente-beneficiário) tem origens várias, uma das quais, para nós, reside na experiência, iniciada em 1893, por Jane Addams e Ellen Gates Starr, na *Hull House*, em Chicago.

No presente trabalho recorrer-se-á, de modo primordial, aos aspetos enumerados nas alíneas a), b) e d) , articuladas com a e), do parágrafo anterior como elementos estruturantes para a recolha de informação e análise de dados, na medida em que a intervenção do Serviço Social pela arte e, de modo concreto, o projeto que constitui o nosso objeto de estudo, constituem-se como processos de implementação, avaliação e reestruturação contínua (Hus; 2019), nos quais todos os intervenientes assumem papel ativo. Deste modo, procurar-se-á, ao nível dos instrumentos de recolha de dados, privilegiar o contato com técnicos, participantes do projeto e conteúdos produzidos pela instituição no contexto da intervenção.

2.2. Perspetiva holística e vizinhança metodológica: Jane Addams, a *Hull House* e o Serviço Social contemporâneo

Inspirada numa viagem realizada pela Europa, em 1887-1888, particularmente pela visita a "Toynbee Hall", *settlement*[4], criado em 1884 por Samuel A. Barnett, situado no bairro de *Whitechapel*, Londres, Jane Addams, juntamente com Ellen Gates Starr, funda, em setembro de 1889, numa zona pobre da cidade de Chicago, habitada maioritariamente por (e)migrantes empregados nas fábricas locais, a *Hull House*, assim denominada pelo fato do edifício onde se instalaram ter sido construído por Charles G. Hull.

Numa época conturbada, na vivência da reorganização política e social resultante da guerra civil americana, terminada em 1865, marcada por grandes desigualdades sociais e de género, associadas a mudanças económicas e sociais, Jane Addams intuiu, analisou, investigou e teorizou a relação de profunda interdependência entre as interações sociais e políticas, concebendo a *Hull House* e a intervenção dos residentes[5] como espaço de mediação entre as pessoas e as instituições, com os objetivos de «prover um centro de vida social e cívica, criar e manter atividades educativas e filantrópicas, avaliar e melhorar as condições nos bairros fabris de Chicago» (Addams, 1910:112). Para Addams, «o *settlement* é importante enquanto centro de informação. Ele atua entre as instituições e as pessoas para quem essas instituições foram criadas. Os hospitais e os serviços públicos não são mais do que rumores vagos para a maioria das pessoas. Outra função do *settlement* é a de um irmão mais velho cuja mera presença no recreio protege os mais novos dos "*bullies*"» (Addams 1910:167). No contexto da sua intervenção, foram criadas várias respostas (jardim de infância, museu, campos de jogos, aulas noturnas), a par de uma intervenção mais alargada que, entre outros feitos notáveis, conduziu à constituição de sindicatos e à promoção de leis de proteção das crianças e das mulheres, bem como à regulamentação do trabalho infantil.

Partindo da premissa de que qualquer abstração teórica é desprovida de sentido se não estiver alicerçada na realidade concreta vivida pelas pessoas e que, para a conhecer, é necessário acompanhar cada um no cotidiano da sua vida, os residentes tornaram-se especialistas na sua envolvência. Numa perspetiva de vivência real das situações, desenvolveram investigações[6] sobre as condições nas fábricas, nas habitações, instalações e condições sanitárias, febre tifoide,

[4] Dada a dificuldade de tradução coincidente para português ("assentamento" não faz sentido, "Residências Sociais" tem outro significado em termos de intervenção social em Portugal, "Centro Social" tem uma contextualização mais técnica, que não envolve a perspetiva de residência social característica da perspetiva epistemológica e metodológica), iremos manter a designação original anglo-saxónica.

[5] Por "residentes" referimos as pessoas que, tal como fez Jane Addams, numa perspetiva de "conhecer para intervir na comunidade", habitavam o edifício da *Hull House*, temporária ou permanentemente.

[6] A investigação é uma premissa essencial da intervenção da *Hull House*, para a qual colaboravam todos, dos residentes aos habitantes dos bairros.

tuberculose, competências de leitura das crianças, mortalidade infantil e valores sociais das atividades desenvolvidas. Para Aranda, «"Hull House Maps and Papers", publicado em 1895, descrevia os problemas vividos nos bairros de Chicago. Entre outros aspetos recolhia informação sobre nacionalidade, número de habitantes das casas, domínio do inglês. (…) Alguns autores consideram este estudo, elaborado por assistentes sociais, todas mulheres, o primeiro trabalho de investigação em Sociologia, que poderá ser também visto como trabalho etnográfico, mas é, sem dúvida, uma investigação do Serviço Social para o Serviço Social» (Aranda, 2003:141). Neste contexto, os residentes desenvolveram uma metodologia inovadora para a época: compilaram, a partir da sua experiência prática, informações variadas, recolhidas a partir de fontes diversas (hoje denominadas quantitativas e qualitativas); promoveram a construção de instrumentos como inquéritos, censos, diários biográficos, numa perspetiva de análise e tratamento dos dados, com o objetivo de completar a sua investigação com planos de ação (Branco, 2016).

Os apoios eram concedidos numa perspetiva de curto prazo, baseados não no conceito de doença, mas de saúde. Julgamentos de valor eram evitados e promovia-se o desenvolvimento de competências de autoajuda, com foco na mudança social.

Marco da intervenção da *Hull House* é a sua perspetiva holística e integrada da pessoa e das relações sociais. Nesse sentido, os serviços e apoios variavam, desde apoios imediatos para questões emergentes (ao nível da saúde, higiene, mobiliário) à criação de espaços lúdicos e de convívio que, por si só, eram contextos formativos na medida em que promoviam condições de desenvolvimento de iniciativa pessoal e relações sociais. A dimensão da intervenção é prioritariamente grupal ou comunitária, muito antes da conceptualização do Serviço Social de grupo (Brieland, 1990). A dinâmica era marcada pelas pessoas, e uma das funções dos residentes do *settlement* era adaptar a intervenção aos ritmos e necessidades apresentadas. Ao contrário de outras formas de olhar a realidade, no *settlement* é valorizada uma perspetiva de co-construção e aprendizagem/ensino recíprocos. Esta partilha de experiências e conhecimento era, para Addams, a base da democracia, ajudando cada um a tomar consciência não só da dimensão e valor da sua própria vida, mas também da riqueza que brota das vidas partilhadas (Dynes, 2004).

O recurso a práticas artísticas como meio de expressão e manifestação de um modo particular de se relacionar com a realidade envolvente era, já nesta época, promovido. Addams e outros residentes recorreram à escultura, pintura, dança e outras formas de arte (inclusive a culinária) como métodos de trabalho com as pessoas, vistas não como meros recetáculos de

informação e conteúdo estético, mas como dínamo criativo e inclinado à produção artística a partir das suas origens culturais e interesses expressivos pessoais (Nissen, 2019; Flyn, 2019).

Posicionarmos a intervenção atual do Serviço Social, seja no campo da intervenção, seja na dimensão teórica, a partir do epistolado proposto por Jane Addams, coloca desafios que, de algum modo, estão já postulados nas abordagens epistemológicas referidas inicialmente. Gostaríamos de salientar o que se refere a uma visão holística dos problemas e das pessoas, a uma abertura perante o infinito que constitui a relação de ajuda, sem nos deixarmos assoberbar por pressupostos e conhecimentos teóricos, nem derrotar ou esmagar pela busca, infrutífera, de uma neutralidade vazia de conteúdo, colocando a pessoa no centro, na certeza de que, por mais desafiante e complexa que possa parecer a situação, existe sempre algo de construível que ela é capaz de trazer para a relação que estabelecemos e intervenção que planificamos e acordamos.

No contexto desta dissertação, o postulado de "residência / vizinhança relacional", desenvolvido a partir da experiência da *Hull House*, poderá ser assumido numa perspetiva metodológica, que valorize as dimensões interpessoais do encontro, no contexto do desenvolvimento de estratégias que aproximam os assistentes sociais das pessoas e permitem a criação de momentos que promovam as competências essenciais no sentido destas assumirem o seu papel de atores principais no processo de mudança. Neste sentido, as interseções da intervenção do Serviço Social pela arte emergem como tarefa de labor fundante de um caminho metodológico a percorrer.

2.3. PIE – ET (*Person In Environment Empowerment Theory*)

No contexto da atualização e implementação, nas dimensões da intervenção do Serviço Social pela arte, da perspetiva holística e do conceito de vizinhança relacional enunciados anteriormente revela-se de particular utilidade e pertinência metodológica a *"Person In Environment - Empowerment Theory"*, tal como postulada por Monnink.

Monnink (2017) teoriza a PIE-ET enquanto integração da perspetiva da "pessoa em contexto" e da perspetiva do *"empowerment"*, que constituem dois marcos paradigmáticos da intervenção em Serviço Social. Neste sentido, «a PIE-ET procura uma síntese teórica ao adotar uma "lente" multifocal ou multifatorial que potencia uma abordagem metodológica plural" (Monnink, 2017:34). A partir deste enquadramento, a intervenção decorre da análise da pessoa, do seu contexto, e das interações entre ambos, na procura do desenvolvimento dos fatores positivos e redução dos fatores negativos. Esta abordagem possibilita uma compreensão sistémica do funcionamento humano, essencial para a perspetiva biopsicossocial, presente nos

modelos de intervenção atual, uma base para os fundamentos de *"advocacy"* e princípios de justiça social, que constituem um dos fundamentos da prática e, finalmente uma "chave de leitura e interpretação dinâmica" das relações entre os indivíduos e o seu contexto que não patologiza nem culpabiliza nenhum dos fatores.

Ponto de charneira, essencial para o enquadramento teórico-analítico da presente dissertação, o processo de *"empowerment"* é definido como «processo dinâmico que visa o fortalecimento da pessoa (nível individual) e do suporte social (nível do contexto) de modo a envolver a garantia das necessidades e dos direitos» (Monnink, 2017:45). Trata-se de capacitar a pessoa para a participação não só nas tarefas decisórias, a um nível individual, mas também na relação com as instituições, serviços e demais realidades sociais que compõem o contexto vivencial.

2.4. Modelo Sistémico em Serviço Social

De modo complementar à perspetiva apresentada anteriormente, que evoca dimensões também aqui presentes, o modelo Sistémico, enquanto derivação da sistematização efetuada no contexto da teoria dos sistemas, defende que «as propriedades dos sistemas não podem ser descritas significativamente em relação a elementos separados. A compreensão dos sistemas somente se pode realizar quando são estudados globalmente, analisando as interdependências dos subsistemas» (Viscarret, 2011, pp.336). Aplicada à realidade da intervenção social, propõe-se olhar para a realidade das relações de interdependências entre a pessoa e a sociedade, excluindo explicações lineares e de causa-efeito para os fenómenos sociais. Assim, os problemas não são compreendidos como atributos das pessoas, mas como resultado de interações não adequadas entre diferentes tipos de sistemas. O foco da intervenção são, assim, «os processos vitais de adaptação e de interação recíproca entre as pessoas e os contextos físicos e sociais» (Viscarret, 2011, pp. 337), com o objetivo de melhorar a interação e comunicação e, concomitantemente, desenvolver capacidades que promovam a autonomia dos indivíduos.

Este modelo concebe a intervenção como «mudança planificada» (Viscarret, 2011), que implica as noções de movimento, integrado na perspetiva dos sistemas como realidades em constante mutação, e de plano, o que envolve uma perspetiva de definição de objetivos, estratégias e ações que têm como finalidade a sua prossecução. Existe uma dinâmica de contínua avaliação-definição-implementação, tríade que ciclicamente se implementa, até ao momento de termo da intervenção.

Outra dimensão fundante deste modelo é a disrupção que aporta à relação entre a pessoa e os técnicos que a acompanham, através da promoção de uma «relação transacional» (Viscarret, 2011), na qual as interações afetam e influenciam ambos. Abandona-se, assim, uma visão vertical, ou de superioridade, entre profissional e utilizador, e adota-se um novo modo, marcado pela horizontalidade e reciprocidade.

Na figura seguinte sintetizamos as dimensões abordadas a partir da revisão de literatura, em relação com o quadro teórico analítico proposto. Destaca-se um processo dinâmico, onde o princípio de desenvolvimento do potencial da pessoa (PIE-ET) é integrado, a partir de conteúdos metodológicos (prática reflexiva, modelo sistémico, vizinhança relacional como indicador das dimensões de proximidade técnico/instituição – pessoa acompanhada), de modo a permitir a identificação do campo de ação, definição de diagnóstico e plano de intervenção, cuja implementação incide não só na pessoa, mas também nas interações desta com o seu contexto. Nesta dinâmica, o recurso às práticas artísticas evidencia-se como campo de especial pertinência para a expressão e reflexão sobre as vivências, desenvolvimento de competências e, concomitantemente, alfobre de informações de natureza diversa que, quando devidamente analisadas, concorrem para uma (re)definição do diagnóstico e adequação do plano de intervenção.

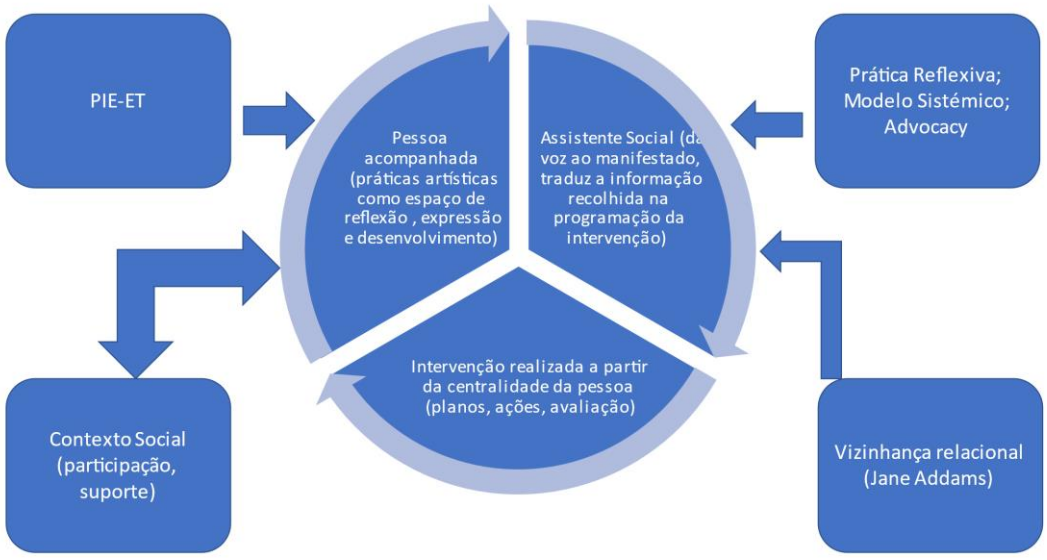


Figura 1: Quadro Síntese da Revisão de Literatura e Modelo Teórico (elaboração própria)

CAPÍTULO 3

Métodos

No presente capítulo procederemos à apresentação dos métodos de investigação utilizados para a recolha de dados no sentido de dar resposta à questão de investigação: "De que forma a participação em atividades / ateliês artísticos se afigura como elemento constitutivo do diagnóstico e intervenção do Serviço Social?", a partir de um estudo de caso focado na intervenção desenvolvida numa instituição situada numa cidade da área metropolitana de Lisboa e, de modo mais pormenorizado, a partir da experiência de um projeto artístico aí implementado. Assumimos assim, como objeto de estudo "a intervenção do Serviço Social com recurso às práticas artísticas".

Como forma de responder à questão formulada foi definido, como objetivo geral: "Sistematizar dimensões metodológicas para o diagnóstico e intervenção do Serviço Social com recurso a práticas artísticas". Como objetivos específicos definimos: a) Identificar os principais princípios e metodologias implementados no processo de diagnóstico e intervenção junto da população acompanhada; b) Aferir a contribuição do recurso à utilização de estratégias e práticas artísticas para os processos de capacitação, inclusão social e bem-estar dos participantes; c) Compreender de que modo os elementos da equipa do centro, nomeadamente os assistentes sociais, incorporam o recurso à participação em atividades de desenvolvimento de práticas artísticas como ferramenta de diagnóstico e intervenção.

3.1. Campo Empírico

Pretende-se desenvolver uma dissertação que estude a intervenção realizada pelo projeto junto da população que é acompanhada numa instituição que desenvolve a sua atividade desde 1996, no âmbito do acompanhamento de PSSA, através da promoção de respostas ao nível da atribuição de apoios que satisfaçam não só as necessidades básicas (alimentação, higiene pessoal, alojamento), mas também atividades que, no contexto de um acompanhamento psicossocial, pretendem, como objetivo primordial, apoiar a definição e concretização de um projeto de vida para cada pessoa.

O projeto iniciou as suas atividades em 2015, com o objetivo de, a partir da aprendizagem e desenvolvimento de competências artísticas, nomeadamente na área da música, fotografia e artes plásticas, promover o desenvolvimento da autoestima individual, bem como a aquisição

de competências interpessoais (empatia, capacidade de escuta, espírito de partilha, sentimento de pertença), facilitadoras de processos de capacitação, inclusão social e bem-estar.

Em virtude do nosso trabalho constituir um estudo de caso que se enquadra, de acordo com a classificação proposta por Aires (2015) na categoria dos estudos *micro-etnográficos,* caracterizados por se desenvolverem em pequenas unidades organizativas, ao campo empírico corresponde a instituição, nomeadamente na dimensão descritiva e explanatória da relação existente entre o acompanhamento efetuado e o encaminhamento particular de pessoas para a frequência dos ateliers artísticos (Rubin, 2017).

3.2. Universo e amostra

Segundo dados recolhidos em junho de 2023, na instituição eram acompanhadas 236 pessoas, das quais 23 participavam nos ateliês desenvolvidos no contexto do projeto artístico.

De acordo com o critério de amostragem intencional foi definida a seleção de pessoas que frequentaram, pelo menos, um dos referidos ateliers com regularidade e assiduidade semanal nos últimos seis meses (foram considerados casos de ausência justificada). Neste enquadramento foram identificadas dez pessoas, das quais seis manifestaram o seu acordo para participar na investigação. Das dez iniciais, duas não apresentaram condições para manifestar o seu acordo ou responder à entrevista, por motivos de saúde de ordem neurológica ou psiquiátrica, e outras duas recusaram participar.

Do universo faz, ainda, parte a equipa técnica da instituição, composta pela diretora, três psicólogos e dois assistentes sociais. Neste âmbito a amostra é constituída por quatro elementos (diretora, psicóloga, que assume as funções de coordenação do projeto, e os dois assistentes sociais), em virtude de, à data da realização do presente trabalho, serem quem intervém, de modo regular e sistemático, com as pessoas que participam nos ateliês.

Salientamos que, no decurso do presente trabalho, e no cumprimento do Código de Conduta Ética na Investigação (ISCTE-IUL, 2020), foram recolhidas, junto dos responsáveis da instituição, as respetivas autorizações, e todos os participantes deram o seu consentimento informado.

3.3. Lógica e estratégia de investigação

Com a consciência de que «qualquer atividade científica se enquadra num conjunto de coordenadas espácio-temporais e sócio históricas que condicionam e justificam as suas opções metodológicas»(Aires, 2015:4), assumimos um caminho indutivo, na procura de compreender

as relações entre os fenómenos observados e o quadro teórico de base, e, como estratégia, a metodologia qualitativa, não só pelo caráter contextual da investigação (Coutinho, 2014), mas também na consideração de que tem sido demonstrada a sinergia entre práticas artísticas e a investigação desenvolvida neste paradigma (Leavy, 2018).

O processo de investigação efetuado segundo o modelo qualitativo engloba cinco atividades: «1) investigador e investigado enquanto sujeitos multiculturais; 2) paradigmas e perspetivas interpretativas; 3) estratégias de investigação; 4) métodos de recolha e análise do material empírico; 5) interpretação.» (Aires, 2015:15)

A investigação qualitativa, ao favorecer um caráter situacional como objeto de análise, na procura da descrição e compreensão de situações concretas, através da recolha e análise de um conjunto de experiências vividas (Coutinho, 2014), é concebida como um "sistema aberto" ao qual pertencem investigador e investigado, onde são privilegiadas, numa dimensão holística, os significados subjetivos e vivenciais (Padgett, 2017).

O recurso a métodos de investigação qualitativa, particularmente em Serviço Social, é significativo quando nos deparamos com objetivos que pretendem analisar tópicos de vivência pessoal, carregados de emocionalidade (dar voz à experiência vivida, compreensão da perspetiva). Possibilita ainda a síntese entre investigação e processos de *advocacy*, bem como o estudo de nuances do comportamento e atitudes (Coutinho, 2014; Padgett, 2017; Rubin, 2017).

3.4. Técnica de recolha de dados

«A investigação qualitativa recorre ao uso de uma grande variedade de técnicas de recolha de informação como materiais empíricos, estudo de caso, experiência pessoal, história de vida, entrevista, observação, textos históricos, interativos e visuais que descrevem rotinas, crises e significados na vida das pessoas. A escolha das ferramentas a utilizar depende das estratégias, métodos e materiais empíricos disponíveis; a seleção das práticas de pesquisa é realizada em função das questões levantadas e estas, por sua vez, surgem do contexto em análise» (Aires, 2015:14).

Dado o contexto, a investigação assentou numa metodologia de caráter qualitativo onde, a par da realização de entrevistas semiestruturadas, realizadas quer aos participantes do projeto, quer aos técnicos da instituição, se procedeu à recolha e análise de documentos e procedimentos internos relativos ao processo de acompanhamento, bem como referentes à história da instituição e, de modo particular, do projeto artístico.

Os guiões de entrevista foram construídos a partir das principais dimensões identificadas na *Revisão de Literatura* e no *Quadro Teórico e Analítico*, tendo sempre como pano a pergunta de partida e os objetivos de investigação, o que se revelou tarefa essencial, mas extremamente desafiante. Neste sentido, considerou-se de extrema pertinência a colheita de dados relativos às abordagens metodológicas da intervenção, a par dos mecanismos e estratégias utilizados para o envolvimento da pessoa acompanhada, bem como das técnicas de recolha de informação e, de modo particular, ao modo como o recurso a práticas artísticas é integrado no processo global de acompanhamento.

3.5. Técnica de análise de dados

Por vezes definido como "arte" (Rubin, 2017), no processo de tratamento e análise qualitativa dos dados têm-se desenvolvido metodologias e técnicas específicas, marcadas também por avanços tecnológicos, nomeadamente ao nível do desenvolvimento de programas de QDA (*Qualitative Data Analysis*). O tratamento dos dados foi realizado com recurso ao programa MAXQDA, na medida em que este possibilita a articulação de informação e cruzamento de dados, enquanto minimiza a perda de informação.

No que respeita ao procedimento metodológico, foram identificadas três atividades chave: codificação (atribuição de códigos a excertos de texto), criação de memorandos (notas e ideias explicativas da codificação) e, finalmente, a construção de "mapas de significado" (expressão gráfica de conceitos e interconexão) (Rubin, 2017). Deste modo, após a codificação das entrevistas, as ferramentas "frequência de códigos" e "visualizador de conexão entre códigos", permitiram identificar os principais resultados e dados a analisar. Procedemos então, através da construção de redes semânticas, à exploração das possíveis relações existentes entre as variáveis codificadas, na procura de, numa dinâmica de diálogo entre o enquadramento teórico e o modelo de análise (Rubin, 2017), identificar padrões, temas e relações relevantes.

CAPÍTULO 4

Resultados

No presente capítulo procederemos à apresentação e reflexão dos resultados obtidos, à luz do enquadramento teórico de referência e em relação aos objetivos de investigação definidos. Previamente a essa tarefa, iremos apresentar sucintamente a instituição onde se desenvolvem as atividades do projeto estudado, de modo a contextualizar a análise realizada. Os resultados serão apresentados em consonância com os objetivos específicos da investigação

4.1 – Análise documental: caracterização do contexto

4.1.1 – A instituição

A instituição iniciou as suas atividades em 1996/97, no âmbito do acompanhamento não só de PSSA, mas também do atendimento / encaminhamento de todas as pessoas que o solicitam, através da prestação de várias tipologias de apoio, na procura da satisfação não só das necessidades básicas (alimentação, higiene, alojamento), mas também ao nível da situação de saúde (marcação e frequência de consultas, meios complementares de diagnóstico, preparação e entrega de medicação, acompanhamento e adesão ao tratamento), requerimento de prestações pecuniárias, apoio e aconselhamento jurídico, tratamento de documentação de natureza diversa (identificação, fiscal, habitação), no contexto da orientação e articulação com várias entidades, de acordo com as necessidades identificadas (Instituto de Segurança Social, Serviço de Estrangeiros e Fronteiras, Equipa de Tratamento, Instituto de Reinserção Social, Centro de Formação do IEFP, Centro de Saúde, Hospital, Divisão de Habitação da Câmara Municipal, entre outras).

Do ponto de vista organizacional, as atividades decorrem no contexto de respostas sociais protocoladas com o Instituto de Segurança Social, duas das quais em funcionamento desde 1996, a par do apoio alimentar, no âmbito da resposta Cantina Social, apartamentos partilhados, e do programa *Housing First.* Segundo dados apurados junto da instituição, no final de junho de 2023 eram apoiadas 236 pessoas.

Atualmente é desenvolvido, a par do projeto artístico que é objeto de análise, um projeto, de caráter profissionalizante, que engloba atividades de restauro de móveis, costura e agricultura. Os dois projetos decorrem no contexto de candidatura aprovada no âmbito do Programa Operacional Regional de Lisboa 2020 (POR Lisboa 2020).

Ao nível dos recursos humanos, e no que respeita às dinâmicas de intervenção e realização de atividades, a equipa da instituição é composta por 26 pessoas (6 elementos da equipa técnica, responsáveis pelo acompanhamento das situações, 13 pessoas com a categoria de Auxiliares de Ação Direta, que colaboram no desenvolvimento das atividades de acompanhamento, 2 pessoas com a categoria de Auxiliares de Serviços Gerais, 1 Animador Sociocultural, 4 monitores de atividades relacionadas com os dois projetos em curso, 1 rececionista).

4.1.2 - Dados do projeto artístico: cronologia, tipologia de ateliês, horário

A instituição tem um histórico de valorização da existência de ateliês que proporcionassem uma componente ocupacional e formativa. Foram, assim, disponibilizadas e promovidas ofertas na área da culinária, costura, atividades culturais e convívios (passeios, festas). O teatro, o jornal e o desporto também foram atividades privilegiadas e bem recebidas pelos participantes.

Em março de 2015, dinamizado por elementos da equipa técnica, foi criado um ateliê de expressão criativa onde, através da dança, dinâmicas de grupo, sessões de movimento e representações dramáticas, se criaram duas peças teatrais originais, de natureza autobiográfica, que foram apresentadas ao público.

A pedido de um grupo de pessoas acompanhadas, que manifestaram o desejo de formação e dinamização de atividades no âmbito da música, iniciou-se, em setembro de 2015, um ateliê no qual, a um ritmo semanal, os participantes interpretavam canções escolhidas por si, sob a orientação e acompanhamento de um docente da área da música, pertencente aos quadros de uma instituição de ensino superior local. A culminar a atividade desenvolvida, em junho de 2016, foi editado um CD. O que inicialmente surgiu como iniciativa individual deu origem, nos anos subsequentes, a um protocolo de colaboração entre as duas instituições, onde se destaca a cedência de material para desenvolvimento de atividades dos ateliês.

Em outubro de 2017, iniciaram-se as atividades do ateliê de fotografia e, um ano mais tarde, do ateliê de artes plásticas. Cada um dos ateliês é dinamizado por um docente / profissional da área, que intervém coadjuvado por um elemento da equipa técnica da instituição.

A aprovação e entrada em funcionamento de projeto no âmbito do Programa Operacional Regional de Lisboa 2020 (POR Lisboa 2020) permitiram a aquisição de equipamento essencial para o desenvolvimento das atividades (instrumentos musicais, computador, máquinas fotográficas, material para o ateliê de artes plásticas).

Atualmente, a equipa do projeto é composta por dois elementos da instituição (coordenador do projeto e monitor), responsáveis pelas atividades de gestão e organização de recursos e

processos, a par da articulação com os restantes elementos da equipa técnica, e quatro dinamizadores de ateliês voluntários que, em conjunto, programam e desenvolvem as atividades artísticas.

As metodologias e dimensões técnicas e artísticas desenvolvidas em cada ateliê são da responsabilidade de cada um dos voluntários que dinamizam as atividades. Existem espaços dedicados, nomeadamente uma sala com cavaletes e restante material, para as artes plásticas, um gabinete com um computador e equipamento de edição de imagem e som, utilizado pelos ateliês de fotografia e música, e uma sala, de dimensões maiores, onde se desenvolvem as atividades do ateliê de música, a par de sessões de visualização e análise crítica dos trabalhos fotográficos.

As sessões estão abertas à população que frequenta a instituição e, se relativamente ao ateliê de artes plásticas, a natureza da atividade e dimensões da sala dificultam o acesso, é comum, quer nas sessões de música, quer nas saídas realizadas no âmbito do ateliê de fotografia, a participação de pessoas que não estão inscritas, mas que justificam a sua presença com desejo de passear, conviver, ou disfrutar da música tocada.

	segunda-feira	**terça-feira**	**quarta-feira**	**quinta-feira**	**sexta-feira**	**sábado**
Manhã	Horário livre (artes plásticas)	Ensaio banda	*Artes Plásticas*	*Fotografia (laboratório)*	Karaoke	*Música (banda)*
Tarde	*Música*	Karaoke	Horário livre (fotografia)	*Fotografia (exterior)*	Horário livre (instrumento)	

Tabela 1 – Horário semanal de atividades. A itálico as atividades dinamizadas pelos voluntários

4.2 – Análise das entrevistas: as dimensões metodológicas para o diagnóstico e intervenção do Serviço Social com recurso a práticas artísticas

As entrevistas foram organizadas de acordo com a natureza da relação da pessoa entrevistada com a instituição (elemento da equipa técnica: T; participante do projeto: P).

Dos quatro elementos da equipa técnica entrevistados, um trabalha na instituição há menos de um ano (T4), sendo que os restantes mantêm uma relação laboral de 15 (T1), 27 (T2) e 20 (T3) anos, respetivamente. Com exceção do técnico responsável pela coordenação do projeto, nenhum dos elementos da equipa técnica participa ativamente nas atividades, à exceção de momentos, classificados por todos como pontuais, em que frequentam informalmente os ateliês.

A amostra relativa aos participantes, cuja média de idades é de 56 anos para um intervalo onde a pessoa mais nova tem 37 anos, e a mais velha, 70, é composta por três elementos do sexo masculino e três do sexo feminino. Comum a estas é um passado de relações conjugais conflituosas e maus-tratos perpetrados pelos companheiros. Uma das pessoas encontra-se em fase de autonomização, residindo autonomamente em habitação arrendada, paga com o seu salário. Beneficia de acompanhamento psicológico, a par da frequência do ateliê de música, vivenciado como *hobbie*. As restantes mantêm acompanhamento ativo e usufruem de, pelo menos, três ou mais apoios (alimentação, higiene, acompanhamento na situação de saúde, entre outros). Três são beneficiárias da prestação de RSI, duas de pensão social para a inclusão. Uma das pessoas reside em apartamento partilhado, cuja gestão é da responsabilidade da instituição, duas em quarto arrendado, pago com a prestação de RSI, uma em habitação devoluta e, finalmente, uma pessoa em habitação arrendada. Relativamente ao tempo de acompanhamento na instituição, a média é de 9 anos e meio, para um intervalo onde o menor período corresponde a 5 anos e o maior a 17 anos. No que concerne ao período de participação no projeto, o intervalo varia entre os 18 meses e os 4 anos. Quanto aos ateliês, uma pessoa frequenta um (música), ao passo que as restantes frequentam mais do que uma sessão por semana, relativa a ateliês diferentes.

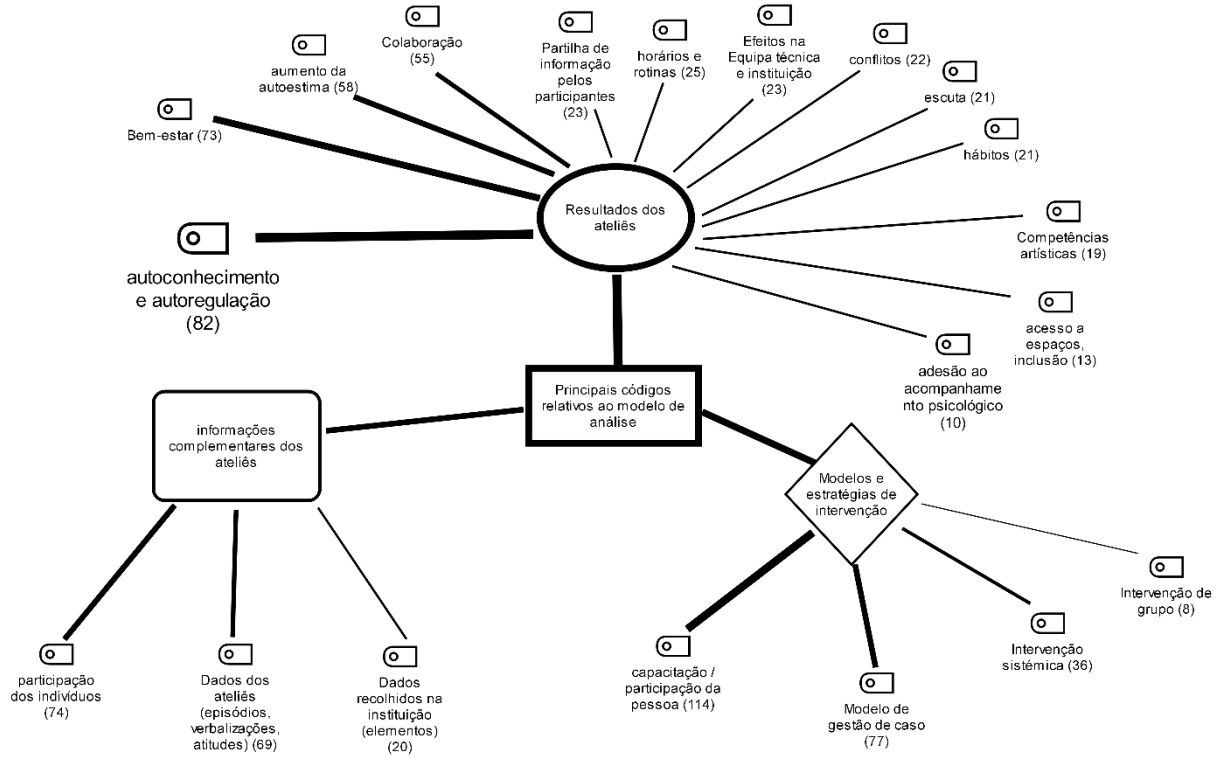


Figura 2: Dimensões do Modelo de Análise. Relação Código – Subcódigo (a espessura das linhas diz respeito à intensidade da relação entre os códigos. Os algarismos correspondem à ocorrência do código)

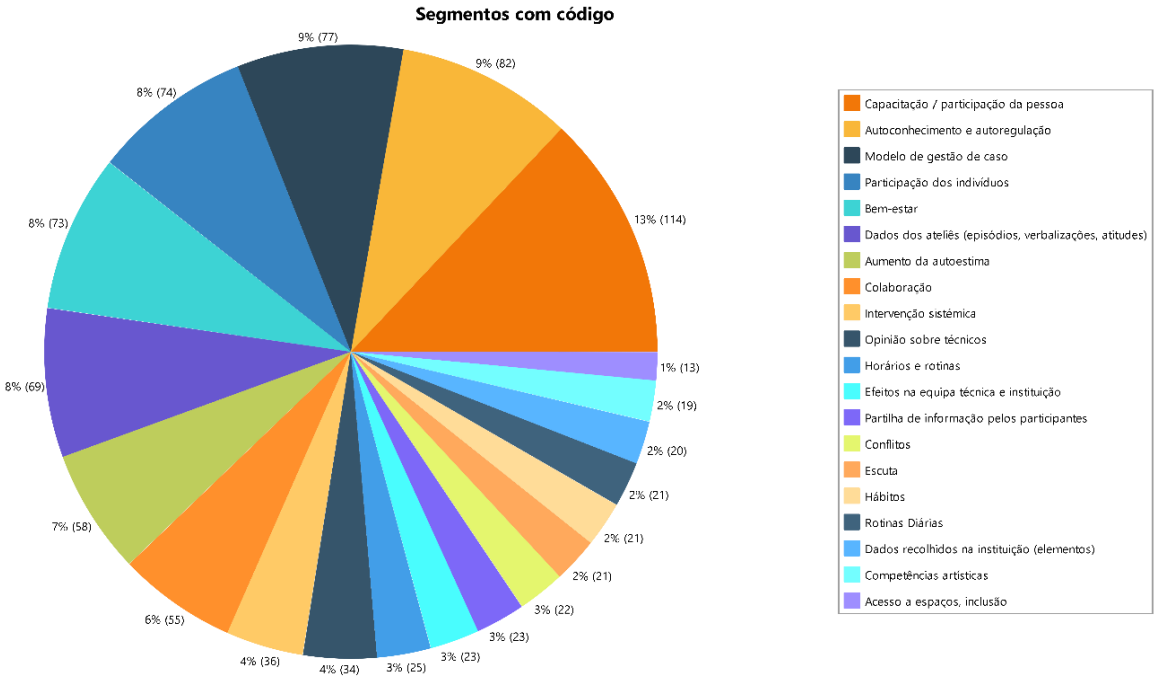


Figura 3 – Frequência de códigos. Não estão visíveis 9 códigos, com menos de 10 ocorrências.

No processo de análise de dados que, tal como referido anteriormente, foi realizado com recurso ao software MAXQDA, foram criados 29 códigos, que permitiram atingir uma cobertura de 53% do texto. Fundados na análise das entrevistas, bem como no quadro teórico analítico, a informação foi organizada em três dimensões: a) modelos e estratégias de intervenção, relativa às principais questões metodológicas desenvolvidas; b) informações complementares dos ateliês, referente às fontes de dados produzidos no contexto do planeamento e execução das atividades artísticas preconizadas; e c) resultados dos ateliês, correspondente à tipologia de efeitos produzidos, não só, mas também, pelo exercício das práticas artísticas.

A análise da frequência de códigos permitiu não só identificar aqueles com maior ocorrência, bem como a dimensão a que se referem. Sobressaíram, ao nível da dimensão de modelos e estratégias de intervenção, os códigos *capacitação / participação da pessoa* e *modelo de gestão de caso*. No âmbito da dimensão das informações complementares dos ateliês, recolhidas para efeitos de avaliação diagnóstica, destacam-se os códigos *participação dos indivíduos* e *dados dos ateliês* (estes referentes à informação veiculada pelos dinamizadores de ateliês e monitor, de acontecimentos, verbalizações, situações ocorridas no contexto das atividades). Finalmente, ao nível dos efeitos e resultados dos ateliês, destacam-se os códigos *autoconhecimento*, *bem-estar* e *aumento da autoestima*. A partir desta identificação, foram trabalhadas as relações entre os códigos, com recurso ao "Mapa de Códigos", ao "Visualizador

de relação entre códigos" e, posteriormente, ao nível da construção de redes semânticas, que, tal como já anteriormente referido, possibilitam uma visualização gráfica das relações existentes, ou não, entre as várias dimensões e elementos de análise.

4.2.1 - Princípios e metodologias implementados no processo de diagnóstico e intervenção junto da população

A intervenção realizada no Centro Social decorre segundo um modelo certificado, no âmbito de processo de gestão de qualidade segundo a norma ISO9001:2015, que regulamenta as etapas relativas ao processo de acompanhamento:

1) *Sinalização da situação / intervenção na emergência*: momento de identificação da situação, abordagem da pessoa no local onde se encontra, ou na instituição, e atribuição de apoios básicos ou iniciais (integração em Centro de Acolhimento Temporário, avaliação da situação psicossocial, apoio alimentar / higiene);

2) *Acompanhamento*: após atribuição de gestor(es) de caso, é elaborado diagnóstico da situação e definido plano individual de inserção. Nesta fase são efetuados os encaminhamentos e articulações com as várias instituições que compõem a rede de intervenção e articulação. Marcada pela proximidade entre a pessoa e o gestor de caso, são avaliados os progressos, a concretização das atividades, identificadas necessidades e obstáculos e propostos mecanismos de correção. Ao gestor de caso cabem as tarefas de: a) atualizar o diagnóstico; b) avaliar as necessidades; c) articular, com elementos de outras instituições / entidades, a atribuição de apoios ou concretização de ações definidas no plano individual de inserção; e d) acompanhar a situação até que estejam criadas as condições ao nível da autonomização. A reavaliação do processo decorre a um ritmo trimestral.

3) *Autonomização / follow up*: período em que é garantido o acompanhamento das situações, de modo a prevenir reincidências. Existem situações de autonomia, outras de encaminhamento para respostas de caráter social (acolhimento residencial, integração em comunidade terapêutica ou unidade de saúde, estrutura residencial para pessoas idosas, por exemplo), e outras, ainda, de manutenção de relação com a instituição, seja ao nível do agendamento de atendimentos, seja, como numa das situações entrevistadas, pela frequência de um dos ateliês do projeto artístico.

A análise das entrevistas realizadas evidencia os aspetos relacionados com a promoção da pessoa, ao nível de uma intervenção que privilegia a dimensão de trabalho individual. Neste

âmbito, quer ao nível da missão e dos valores da instituição, quer no âmbito da intervenção, a pessoa é colocada no centro do processo:

"É o respeito e a dignidade da pessoa, da pessoa que nos procura" (T1).

Ou ainda:

"Todos eles, são muito, muito diferentes, portanto, há que ter aqui várias formas de intervenção" (T4).

O código *capacitação/participação da pessoa* reflete a concetualização teórica da PIE-ET, alicerçada no envolvimento da pessoa acompanhada no seu processo:

"Uma pessoa é incluída desde o primeiro momento. Não há aqui plano nenhum de intervenção que seja feito, objetivos, competências, ações, sem ser falado com o utente e aquilo que ele também se acha capaz, também, de cumprir. Eu posso ter as minhas expectativas e ele as dele, mas não coloco nada, nem trabalho nada com o utente sem que ele esteja disponível para aceitar, por isso, este plano é definido em conjunto com ele e no momento dele, não no nosso" (T1).

Entendemos aqui uma lógica de intervenção que «muda o foco da pessoa vulnerável para o seu contexto, do "ser" vulnerável para aquilo que a torna vulnerável» (Ewijk, 2018: 99), o que ilustra o quadro teórico definido, nomeadamente ao nível das dinâmicas da prática reflexiva (dimensão prática, resultante da experiência, e intervenção resultante da análise de informações veiculadas pelas pessoas acompanhadas).

A valorização das dimensões relacionadas com os aspetos de capacitação e participação individuais é, nas entrevistas, sinalizada positivamente pelos participantes que, de modo geral, reconhecem que a sua voz "é ouvida, é escutada e é respondida" (P1), ou "as pessoas ouvem-me, sejam os funcionários, sejam os doutores. Não viram as costas, estão sempre a ouvir aquilo que eu tenho para dizer, é isso" (P6).

Identificadas pelos técnicos da instituição como um aspeto a melhorar são, numa visão enquadrada segundo o postulado referente ao modelo sistémico de intervenção, as dimensões associadas à articulação interinstitucional, bem como à definição de papéis dos diferentes intervenientes das organizações no âmbito do acompanhamento das pessoas.

"Essa articulação, por vezes, não é boa. A comunicação às vezes não flui e existem muitos ruídos no meio, o que às vezes também faz com que seja difícil a intervenção junto daquela pessoa e depois é: a pessoa é única, mas e depois há tantos técnicos, há tantas intervenções que por vezes fazem com que aquele indivíduo se feche e que tenha medo. Porquê? Porque um trabalha uma coisa, outro trabalha a outra, depois ele não percebe bem e às vezes há uma grande falta de comunicação para com o com o utente" (T1).

A dimensão de intervenção segundo o modelo de gestão de casos está presente, quer ao nível da afetação de recursos técnicos a cada situação onde, mesmo nos casos, raros, em que se verifica o acompanhamento de agregados familiares, normalmente casais sem filhos, a cada elemento são atribuídos técnicos diferentes, responsáveis pelo acompanhamento do processo, quer ao nível da implementação das metodologias e técnicas de intervenção. São valorizados espaços de encontro com os elementos da equipa técnica responsáveis pela situação, não só em contextos formais, referentes à dinâmica do "atendimento / acompanhamento", mas também, como veremos adiante, e à luz das dinâmicas relacionadas com o conceito de "vizinhança relacional", nos contextos de encontro informal resultantes da convivialidade no espaço físico da instituição. A perspetiva do acompanhamento está sempre integrada numa dinâmica dialógica, nomeadamente com as dimensões relativas ao PIE-ET e ao modelo sistémico.

Ainda neste âmbito destacamos o fato de, semanalmente, decorrer uma reunião de equipa, num espaço de reflexão, avaliação e (re)definição de estratégias e planos de intervenção. Integram-se aqui as dimensões da "mudança planificada" (Viscarret, 2011), a par dos aspetos já identificados no postulado de Mathews (2011), de modo particular no que concerne ao referencial do "saber em ação", "reflexão na ação":

"A equipa, normalmente, reúne-se semanalmente. Neste momento como nós…, e por sentir essa parte que se calhar temos de ter outros momentos para além daquele momento, no fundo, formal, porque, o que é que fazemos no trabalho, nas reuniões de equipa? Normalmente é analisar os casos, tentar perceber, aquela situação, como é que a vamos acompanhar" (T2).

Segundo um dos elementos da equipa técnica, o espaço de reunião tem, também, vindo a constituir-se como espaço de reflexão alargada, não só sobre as situações a intervir, mas também, numa perspetiva mais "sistémica" sobre as dimensões do agir profissional e da identidade da instituição:

"Neste momento estamos a dividir as reuniões em dois momentos. Uma semana fazemos essa reunião dos casos, na outra semana fazemos uma reunião de reflexão, até mesmo em relação à nossa missão, como é que nós nos sentimos aqui, como é que… e porquê? Porque os técnicos precisam de um espaço para poder falar, poder às vezes até fazer algumas catarses, que acho que é fundamental" (T2).

Salientamos ainda, ao nível dos princípios e metodologias de intervenção, e enquadrado nos conceitos de "vizinhança relacional" e de "relação transacional", o fato de, nas dinâmicas de funcionamento da instituição, promoverem-se espaços em que uma aparente informalidade, ou o que poderemos designar por "relação não formal", resultante de um contexto relacional motivado, por exemplo, pela presença de um elemento da equipa técnica no espaço de refeição,

constitui uma estratégia de observação, recolha de informação e, também, de criação de laços que, posteriormente, se identificam como facilitadores da adesão a propostas de intervenção, nomeadamente ao nível da situação de saúde.

"Depois, com o contato com os técnicos no dia a dia, porque o técnico, mesmo não sendo o técnico ligado àquela pessoa está presente na hora da refeição. Aqui cria-se logo uma relação e, por vezes, não aceitam logo diretamente quando é proposto um apoio psicológico, mas quando acabam por conhecer, por criar uma relação com a pessoa, depois já aceitam" (T2).

4.2.2 – Contributo das estratégias e práticas artísticas para os processos de capacitação, inclusão social e bem-estar dos participantes

Os principais efeitos dos ateliês identificados correspondem ao corpo da literatura analisada no primeiro capítulo deste trabalho, nomeadamente no que respeita às dimensões do autoconhecimento, bem-estar e desenvolvimento de autoestima (Vázquez, 2022; MacAulay, 2022; Lamprou, 2021, Määttä,2020; Katwyk, 2019), o que é constatável em todas as entrevistas, quer nas dos participantes, quer nas dos técnicos:

"Os utentes reconhecerem-se de uma forma positiva, …, é passar da palavra à ação é, sei lá, é, realmente as pessoas viverem as suas potencialidades, é aperceberem-se que, de facto, o sonho é possível, é em lhes ser permitido… Se, porque antes dos ateliês, se alguém dissesse assim: olha, tu vais, um dia, fazer um CD! A tua voz vai estar gravada num CD. Isto era: pá, vai gozar com outro. E, portanto, o facto de isto existir e ter sido possível, isto é um sonho tornado realidade" (T3).

"Mas é motivador, claro que é. Muito motivador. É a alegria por uma coisa que uma pessoa está a fazer que não é comprada com dinheiro, o dinheiro não entra aqui, é simplesmente uma autorrealização pessoal, vamos lá. Encoberta que agora está mais a cintilar. Está mais palpável, mais real, acontece na realidade. Então é bom. É sempre bom, não é?" (P1)

"Eu quando estou a cantar eu sente, eu sente, parece que um paz. É um paz, parece que saiu uma coisa dentro de mim" (P4).

Outros efeitos identificados relacionam-se com a aquisição de hábitos, dinâmicas de colaboração e entreajuda, a par da partilha de informação e de contextos biográficos por parte dos participantes. Esta dimensão torna-se muitas vezes, essencial para o diagnóstico e processos de intervenção e relação entre a pessoa e o assistente social (Heinonen et al 2018):

"quando começámos a passar para os ateliês e a introduzir aqui os ateliês como uma forma de eles poderem não só estarem ocupados, como também poderem aqui descobrir alguns dons

que eles têm e que eles desconheciam, e que não acreditavam neles próprios, e aí eu sinto que ajudou as pessoas a chegarem mais ao seu interior e a estarem mais disponíveis para depois fazer uma intervenção diferente, até mesmo tanto a nível social como a nível psicológico, eu acho que as artes conseguiram que a pessoa começasse a abrir, até porque começou a ter contato com os técnicos noutro espaço, noutra…, em que as coisas deixam de ser tão formais"(T2).

Esta dimensão de uma informalidade "metodológica", ancorada na perspetiva de uma "vizinhança relacional" e «relação transacional» (Viscarret, 2011), constitui um aparente esteio que nutre consequências verificáveis na imagem dos técnicos e da instituição junto dos entrevistados:

"Mas agora sinto-me mais à vontade, porque já estou mais à vontade com os doutores. Na altura, estava mais fechada. Falo com os doutores e as doutoras como, pronto, como seja pessoas… para mim são pessoas como as outras pessoas, que é mesmo assim" (P6).

Ou ainda:

"É como se a instituição fosse uma espécie de casa" (P3).

Outra dimensão a assinalar prende-se com os efeitos associados às dinâmicas desenvolvidas nos ateliês, nomeadamente ao nível das saídas / passeios, apresentações públicas e exposições (código *acessos a espaços*). Compreende-se uma dimensão de desenvolvimento pessoal e acesso a contextos e locais usualmente vedados. Neste contexto, é elucidativo o testemunho partilhado, referente à experiência de realizar uma exposição individual numa galeria de arte da cidade:

"Foi uma experiência boa, porque vi o meu trabalho, e uma coisa que eu sei fazer, pelos vistos, recompensado. Vi no jornal. Que só saí uma vez no jornal e foi pelo mal, ao menos este ano já foi bom, claro (…). Foi um orgulho para mim. Por exemplo, eu até tenho o jornal, eu às vezes… até o levei uma vez para a escola, porque precisávamos de trabalhar uma notícia. E eu levei o meu jornal. E a professora a ver aquilo: "Ah, temos uma colega famosa e não sei quê e não sei que mais", aquilo encheu-me de orgulho, as pessoas a darem-me os parabéns e não sei o quê" (P4).

Outra dimensão prende-se com questões relacionadas com confiança e promoção da responsabilidade (relacionadas com os códigos *autoconhecimento e autorregulação* e *bem-estar*):

"Por exemplo, na fotografia, não perder a máquina, não partir a máquina, já é uma responsabilidade. Não é uma responsabilidade? É! Por exemplo, ali na música nós estamos a cantar, tudo muito certo. Podemos tropeçar, cair, partir alguma coisa. É uma responsabilidade que nós também temos. E eu cada vez com mais responsabilidade, agora com o ser delegada de

turma, e isso tudo, fez-me bem. Eu parece que tenho de estar sempre responsável de alguma coisa para não estar tanto excitada, tão nervosa, nem coisa, não" (P4).

Gostaríamos ainda de sublinhar dois códigos que, inesperadamente para nós, surgiram no contexto das entrevistas: *efeitos na equipa técnica* e *instituição* e *conflitos*.

Se por um lado, e como já referido anteriormente, no âmbito do postulado por Huss & Hafford-Letchfield (2019) relaciona-se a participação de assistentes sociais em atividades artísticas à redução / melhoria na gestão do stress, neste contexto, a par de benefícios ao nível do bem-estar identificado pelos elementos da equipa técnica (T1, T2, T4), começam a identificar-se alterações estruturais relativas à natureza das relações estabelecidas.

"Sinto que é o momento em que eles estão bem, e eu vou lá também para estar bem, para estarmos todos bem. Não, é uma coisa que vou, e eles não se importam, não é? Não têm qualquer tipo de receio. Eu, se calhar tinha, não é? Estar ali a ser observado quando poderia estar a cantar mal uma coisa não é, mas eles vão, não noto isso, sinto que estão bem, eu vou ali também estar um bocadinho bem" (T4).

Outro código que surgiu e despertou interesse no contexto da análise é a ocorrência de conflitos no decurso das atividades. Sobre este aspeto, numa perspetiva metodológica, os conflitos são considerados como mais uma forma de manifestação de processos latentes na vida das pessoas que, no contexto de um acompanhamento formal, seriam de difícil acesso (Jackson, 2015; Corrado et Al, 2022), o que constitui uma ferramenta fundamental para o processo de intervenção, não só no contexto da dinâmica de *Empowerment* (Monnink, 2017), como também nos processos de "mudança planificada" (Viscarret, 2011),particularmente ao nível da dinâmica de contínua avaliação-definição-implementação.

"Alguns comentários, algumas frases que as pessoas dizem, até mesmo nos conflitos entre eles, porque as práticas artísticas também fizeram surgir alguns conflitos que, no fundo, os conflitos não são maus nem são bons, são necessários, são necessários que aconteça para a gente perceber às vezes o que é que estava ali que eu não estava a perceber que, entretanto, explodiu" (T2).

Este aspeto revela-se de particular interesse no âmbito da relação entre as atividades e, de modo particular, os dados e informações produzidos, e as dimensões do diagnóstico e plano de intervenção, que tentaremos desenvolver na secção seguinte.

4.2.3 - Participação em atividades de desenvolvimento de práticas artísticas como ferramenta de diagnóstico e intervenção

Para a maioria dos técnicos entrevistados, a recolha e tratamento da informação resultante do desenvolvimento dos ateliês é um processo em definição e estruturação no contexto da intervenção. Se, por um lado, os ateliês são concebidos como espaço protegido, aberto à expressão livre, promotor da construção de relações transformadoras e, por esse motivo, fonte de informação essencial para o processo de acompanhamento, por outro lado, identifica-se a necessidade de definir processos metodológicos que conduzam a uma eficiente dinâmica na tríade recolha, processamento e adequação das informações complementares que resultam do desenvolvimento dos ateliês ao diagnóstico e plano de intervenção.

Neste contexto, os dados recolhidos resultam de: a) informações veiculadas pelos participantes (verbalizações, comportamentos resultantes de dinâmicas de autoconhecimento e *empowerment* identificadas como tendo sido desenvolvidas nos ateliês ou atividades, por exemplo: "Uma das coisas que eu fiz ao longo do tempo foi ter decidido ter uma viola, e ajudou-me muito a recuperar. Todos os dias eu tocava um bocadinho, todos os dias sentia um gosto que não tinha por mais nada para tocar um bocadinho." (P1); b) dados dos ateliês recolhidos e veiculados pelos dinamizadores de atividades e / ou monitor que acompanha (situação de conflito, episódio de valorização do desempenho de outrem, alteração do comportamento usual, por exemplo, ao nível da euforia); e c) dados recolhidos por elementos da instituição (técnicos não afetos à situação ou outros funcionários da instituição) no contexto das interações decorrentes do funcionamento dos serviços (por exemplo, a identificação da alteração de comportamentos ou atitudes de pessoas que frequentam o projeto).

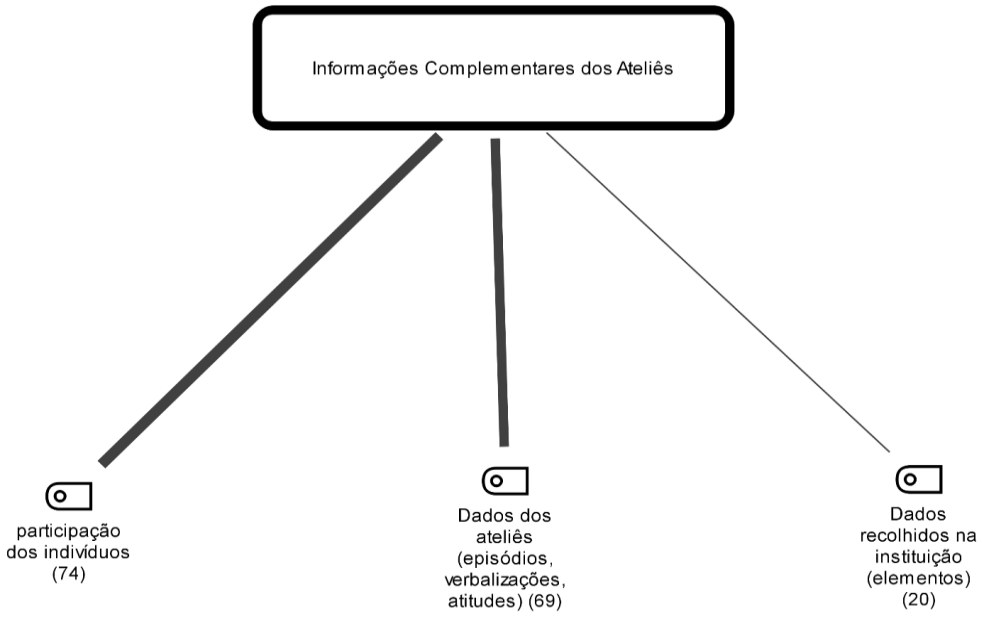


Figura 4 – Informações complementares dos ateliês (a espessura das linhas diz respeito à intensidade da relação entre os códigos. Os algarismos correspondem à ocorrência do código)

Partilhamos uma situação concreta, que ilustra o modo como decorre a intervenção a partir de dados recolhidos no âmbito da análise documental efetuada:

Num contexto de uma saída integrada nas atividades do ateliê de fotografia, alguns participantes manifestaram o seu desagrado em relação ao odor corporal de outro, aparentemente resultante de uma higiene pessoal deficitária. A situação foi sinalizada, pelo dinamizador do ateliê, ao técnico de referência na gestão do processo, que promoveu a mediação pela equipa do projeto, o que possibilitou definir uma estratégia de intervenção face às necessidades identificadas a este nível.

Da análise das entrevistas identifica-se um processo de intervenção onde, a partir da recolha e tratamento da informação se atualizam o diagnóstico e o plano de intervenção individual:

"É assim, eu tenho de extrair essa informação porque quando faço o plano e eles integram a atividade, não é, algum ateliê artístico, tenho que o avaliar de 3 em 3 meses. Tento sempre ao máximo, em conjunto com os monitores que estão nessas, nesses ateliês, recolher alguma informação, procuro ver os registos de assiduidade, os seus comportamentos, o que é que ele tem evoluído? O que é que ele fazia no início? O que é que ele está a fazer neste momento ao fim de 3 meses? E aqui tento sempre em conjunto com quem esteve nessa sessão, monitor ou técnico, perceber o que é que tem vindo a acontecer, a evoluir com esse utente, trabalhar sempre com esse foco" (T1).

Na figura 5, representamos um fluxo referente a este processo, que se torna desafiante na medida em que promove, mais do que uma mudança de paradigma (Huss, 2019) na intervenção preconizada no contexto institucional, uma alteração na postura metodológica, uma vez que todos os contextos e momentos relacionais, que envolvem todos os intervenientes, constituem porta para intervenção e, nesse sentido, construtores de dados de análise, aferição e validação em sede de diagnóstico:

"É a comunidade. E, e passa por todos, ou seja, aqui passa tanto pelo pela pessoa que está a receber o telefone, como os serviços gerais, como o auxiliar, como o técnico, como a própria direção, todos perceberem: que tipo de população? Quais são as suas vulnerabilidades? Quais são, de facto, as suas dificuldades? Perceberem o seu papel na abordagem que fazem desde o bom dia até ao adeus, desde a impaciência que surge perante uma situação, desde a monitorização pessoal de cada um relativamente à forma e àquilo que a pessoa me faz sentir, porque naquele dia já tinha pouca paciência e aquela solicitação… já está pronto, portanto, passa por todos estes intervenientes" (T3).

Um aspeto que os dados revelam consiste numa aparente ambivalência por parte dos elementos da equipa técnica: por um lado, e como referido anteriormente, as dinâmicas

desenvolvidas nos ateliês são unanimemente consideradas profícuas fontes de informação, relevantes para o processo de acompanhamento, por outro lado, a esta consciência não sucede uma presença ou participação mais frequente nos ateliês. Uma proposta passaria pela construção de uma grelha de análise e definição de procedimentos relativos à assiduidade, que deverá ser aferida em função das pessoas que frequentam as atividades.

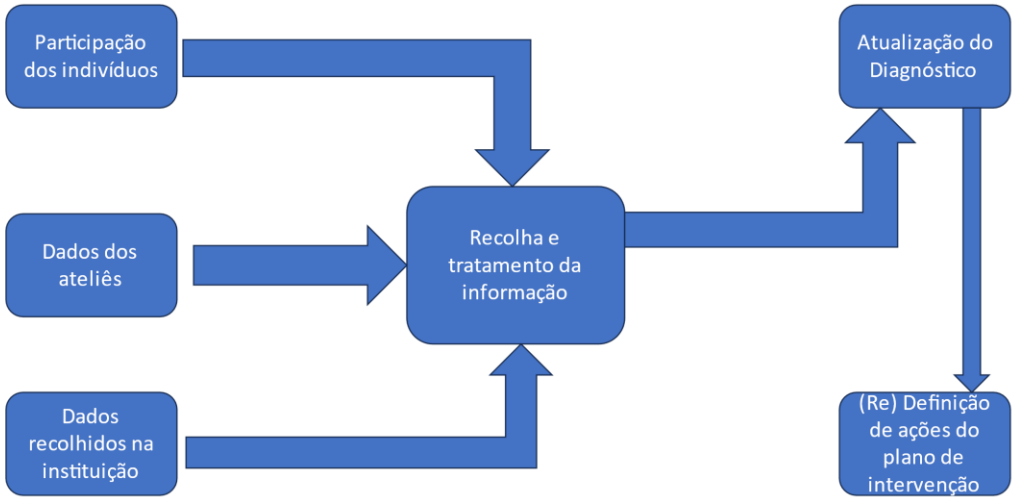


Figura 5 – Metodologia Processo de Diagnóstico / Intervenção (construção pessoal elaborada a partir da análise das entrevistas no programa MAXQDA)

4.2.4 – Sistematização das dimensões de um modelo de intervenção pela arte

O modelo aqui apresentado centra-se, sobretudo, nas primeiras duas fases do processo de acompanhamento identificadas no ponto 4.2.1, *Sinalização da situação / intervenção na emergência*, e *Acompanhamento*. Identificam-se alguns momentos e atitudes chave, alicerçados nos princípios teórico–metodológicos de base (à esquerda na imagem):

1 – A pessoa é encaminhada ou dirige-se autonomamente ao serviço;

2 – É efetuado um atendimento por um elemento da equipa técnica com o objetivo de avaliar a situação e proceder ao encaminhamento externo ou possível integração numa resposta social. Podem ser atribuídos, de imediato, apoios, nomeadamente ao nível alimentar, higiene pessoal (mais comuns) e alojamento (se existir vaga no centro de acolhimento temporário). No contexto da apresentação da instituição, e dos serviços disponibilizados, deverá, sempre que se considere adequado, ser feita referência aos vários ateliês, situação que se apresenta potenciadora de: a) apresentar a atividade da instituição como mais do que um fornecedor de

serviços básicos; b) aferir interesses e motivações da pessoa; c) abrir espaço de diálogo para outros assuntos ou temáticas, o que poderá favorecer a recolha de informação;

3 – No contexto do acompanhamento, e após a recolha de informação junto da pessoa, complementada por informações de serviços que intervenham na situação, é elaborado um diagnóstico da situação e plano de intervenção. Uma das ações do plano poderá ser a participação nos ateliês artísticos do projeto. A pessoa assiste, participa, experimenta, de preferência com a presença próxima de um dos técnicos responsáveis pelo acompanhamento da situação.

"Temos vários ateliês, sinto que são eles que têm que procurar, têm que conhecer com o acompanhamento do técnico, conhecer cada ateliê, perceber o que é que se faz e o que é que é pedido em cada um. E depois são eles que escolhem" (T1).

A decisão de participação no projeto artístico é, assim, formalmente assumida como ação do plano de intervenção.

4 – A avaliação dos resultados e efeitos da participação da pessoa no projeto, nas dimensões referenciadas no ponto 4.2.3, informam e contribuem para a atualização do diagnóstico e eventual redefinição de ações.

Ao longo do processo destaca-se a perspetiva holística da integração dos vários princípios metodológicos de base, por exemplo, ao apresentar e propor, eventualmente no final do primeiro encontro com a pessoa, naturalmente marcado pela urgência, ansiedade e necessidade de resposta imediatas, a participação nas atividades dos ateliês artísticos, o assistente social integra: a) PIE-ET: foco na capacitação e (re)descoberta de potencialidades e talentos, perspetiva multifocal de intervenção (Monnink, 2017) ; b) modelo Sistémico: mudança do foco da pessoa vulnerável para o seu contexto (Viscarret, 2011; Ewijk, 2018); c) "vizinhança relacional" como manifestação de uma presença que ultrapassa as paredes do gabinete de atendimento.

A mesma análise poderia ser efetuada em relação a cada uma das atividades ou dimensões da intervenção, nomeadamente na participação / frequência, já várias vezes debatida neste contexto, dos elementos da equipa técnica nas atividades:

"Dá-me ideia que a máquina, …, eles através da fotografia conseguem visualizar ali outra coisa e ficam mais libertos, falam mais de outras coisas. E tem esse, tem esse efeito, que eu ouvi alguns dos nossos utentes a falarem de coisas que eu nunca os tinha ouvido falar" (T4).

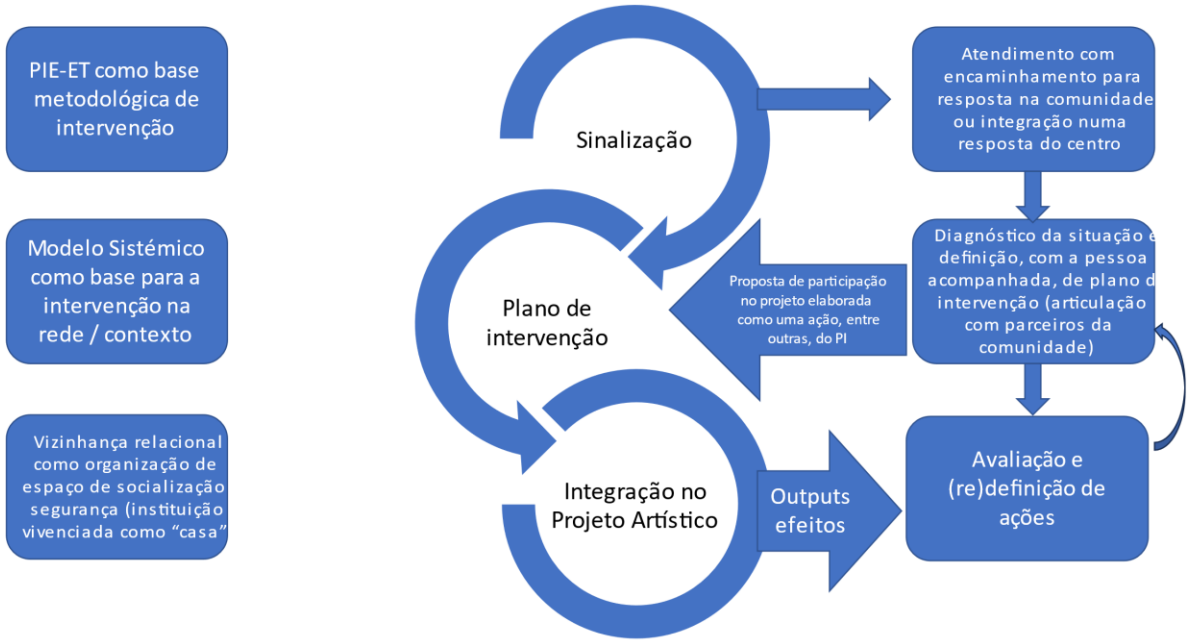


Figura 6 – Sistematização de processo intervenção pela arte (construção pessoal elaborada a partir da análise das entrevistas, revisão de literatura e quadro conceptual)

4.2.4.1 – Análise sobre o modelo de intervenção pela arte

Do diálogo resultante entre a revisão de literatura, o quadro teórico e analítico e a análise das entrevistas efetuadas constatamos que a sistematização de um modelo de intervenção pela arte deve estar concertada com a natureza e a conjuntura específica da instituição. De fato, um olhar analítico debruçado sobre a biografia do projeto analisado revela que, prévio ao seu despontar, várias tentativas foram encetadas que, mais do que infrutíferas, ou goradas, prepararam o terreno para o desenvolvimento do contexto atual, a par da confirmação de uma postura metodológica que valoriza e promove processos de decisão partilhada que envolvem as pessoas na vida e dinâmica locais, enquanto, simultânea e relacionalmente, se alicerçam competências essenciais de crescimento e valorização pessoal que, por seu turno, catapultam dinâmicas grupais e comunitárias, situação confirmada não só, e principalmente, pelos dados relativos aos efeitos da participação no projeto ao nível individual (autoconhecimento, bem–estar, aumento da autoestima), mas também, no contexto do grupo (colaboração, escuta).

A proposta aqui enunciada integra, assim, o fluxo relativo ao labor interventivo, concretizando mais uma entre outras ferramentas ao dispor, marcada, contudo, com um frescor e vigor inovadores no que à potenciação de efeitos diz respeito, tal como evidenciado na revisão de literatura, nomeadamente no que se refere a espaços de revelação, manifestação de comportamentos, necessidades, e de desenvolvimento de competências, e também nesta

dissertação. Contudo, não sendo uma proposta de rutura com o atual modelo, uma eventual maximização do potencial implica alguns ajustes metodológicos, resultantes da análise.

Assim sendo, se *Efeitos na equipa técnica e instituição* é um dos códigos da análise resultante do desenvolvimento do projeto artístico, a sua emergência está associada não só às dimensões da imagem e relação que os participantes desenvolvem com os técnicos, mas também ao modo como, pela participação nas atividades, os elementos da equipa técnica desenvolvem novas formas de *convivialidade terapêutica,* ou *vizinhança relacional,* onde a presença regular dos técnicos, numa dinâmica de «relação transacional» (Viscarret, 2011), na qual as interações constroem um caminhar comum, é alavanca de mecanismos de capacitação, transformação e, também, de recolha de informação que, numa dinâmica reflexiva, constroem um diagnóstico que alicerça o plano de intervenção.

"Porque é outra forma de estar, eles estão descontraídos, eles falam, às vezes, de algumas coisas que não falam aqui no dia a dia, fazem observações sobre determinadas coisas que até ficamos espantados como é que eles chegam até lá e eu acho que o sair é importante para eles, mas também é importante para nós porque é vê-los noutra perspetiva" (T2).

Ou ainda:

"Nós só conseguimos perceber se formos lá, se sentirmos. Nós temos que estar nos ateliês, temos que ir aos ateliês. Não precisamos de estar, não precisamos de estar permanentemente, mas ir, e ao visitar os ateliês nós sentimos tudo aquilo que a pessoa está a sentir" (T2).

Esta mudança coloca, também, desafios à narrativa da premência de processos burocráticos que, embora necessários, asfixiam o labor interventivo.

"Participo, não participo, …, tão pontualmente como gostava, porque não consigo, pronto. O trabalho aqui é complicado, mas assim que posso sim, participo" (T1).

É, de facto, necessário definir momentos de presença e participação. Neste contexto é urgente mudar o olhar, de modo a considerar as práticas artísticas para lá da sua dimensão enquanto ferramenta de labor lúdico, e desenvolver o seu potencial enquanto ferramenta de intervenção, pois, de fato:

"É, também, aproximar, nalgumas situações, é criar relações, sem dúvida nenhuma, mas isso já falamos, é aproximarmos uns dos outros, é estarmos enquanto humanos e não como o Dr. Isto ou a Dr.ª Aquilo ou a pessoa isto, não. Somos pessoas e todas nós numa essência comum que é realmente a partilha, e acho que essa parte que tu disseste, do caminhar junto, acaba por ser isso que é a sintonia e o estarmos enquanto pessoas, e isso consegue-se muito bem e acho que também é uma mais-valia, porque é essa parte que é, que é outra das partes especiais, que é a harmonia do grupo, do todo" (T3).

Conclusão

Pouco tempo após a criação da *Hull House*, Jane Addams afirmou: «o único aspeto a lamentar no *settlement* será este perder a sua flexibilidade, a sua capacidade de adaptação, a sua prontidão para alterar os seus métodos em função do meio envolvente. Deve ser hospitaleiro e disponível para experimentar, fundado na solidariedade da raça humana. Os residentes deverão estar disponíveis para viver lado a lado com os seus vizinhos, construindo relações e interesses mútuos» (Jane Addams, citado por Dynes, 2004: 12). A sua preocupação com a exposição e educação artísticas remete para esta dimensão a própria natureza da intervenção desenvolvida pelos residentes junto das pessoas. Assim, a prática do Serviço Social, embora dotada e produtora de conhecimento científico, nunca deixará ser uma atividade de pessoas para pessoas.

No contexto atual, e não sendo, no sentido literal, possível, regressar a uma vizinhança geográfica, pelo menos na maioria dos casos, resta-nos o desafio epistemológico de, enquanto assistentes sociais, procurarmos desenvolver metodologias que nos aproximem das pessoas e que permitam capacitá-las para assumirem o seu papel de atores principais no seu processo de mudança.

Esta dimensão dialógica e a procura de um sentido para a intervenção, na dimensão definida por Huss (2019) do "porque fazer", constituem as principais motivações para o caminho de investigação percorrido, desde a pergunta de partida: "De que forma a participação em atividades / ateliês artísticos se afigura como elemento constitutivo do diagnóstico e intervenção do Serviço Social?", aos objetivos, geral e específicos, definidos.

Neste momento, é tempo de terminar, tarefa árdua, dada a proliferação de caminhos e portas que se abriram e, evocando as palavras de um paciente orientador que nos apelava à urgência da escrita, refletir sobre o ponto a que chegámos no fim deste processo. Partiremos da referência a cada um dos objetivos específicos definidos.

Em relação ao objetivo a) *identificar os principais princípios e metodologias implementados no processo de diagnóstico e intervenção junto da população acompanhada*, o conceito da PIE-ET, na sua relação com o Modelo Sistémico, ilustraram o processo de intervenção preconizado no contexto do caso estudado.

No que respeita ao objetivo b) *Aferir de que modo o recurso à utilização de estratégias e práticas artísticas contribui para os processos de capacitação, inclusão social e bem-estar dos participantes*, identificaram-se resultados ao nível do desenvolvimento de competências pessoais (autoconhecimento, autodomínio, aquisição de hábitos, entre outros) que têm

repercussão nas dinâmicas relacionais (colaboração, capacidade de escuta). Salienta-se ainda a dimensão do acesso a espaços, muitas vezes entendidos como inacessíveis (museus, palácios, galerias de arte), tanto na perspetiva do utilizador, como, dado profundamente significativo, enquanto artista que expõe ou apresenta o seu trabalho (exposições e concertos). Este aspeto está ainda intimamente relacionado com a valorização do eu, no acreditar nas suas capacidades e potencialidades, e com a transposição de barreiras outrora vistas como intransponíveis, o que gera um bem-estar e uma abertura à possibilidade de trilhar caminhos novos.

Quanto ao objetivo c) *Compreender de que modo os elementos da equipa do centro, nomeadamente os assistentes sociais, incorporam o recurso à participação em atividades de desenvolvimento de práticas artísticas como ferramenta de diagnóstico e intervenção*, constatou-se que, a par de processos já integrados de recolha e tratamento de dados resultantes das atividades, a identificação do potencial das artes como fonte de informação não é acompanhada pela presença e participação mais assídua de elementos da equipa nos ateliês para recolha "na primeira pessoa" desses dados.

A partir da análise dos dados relativos aos objetivos específicos foi possível elaborar uma proposta de modelo de intervenção, pelo que concluímos, assim, que foi atingido o objetivo geral: "Sistematizar dimensões metodológicas para o diagnóstico e intervenção do Serviço Social com recurso a práticas artísticas."

Nesta conjuntura, tal como enunciado ao longo das páginas que antecederam, consideramos que os principais contributos deste trabalho para a reflexão e construção de um corpo teórico que conceptualize a dimensão da intervenção do Serviço Social pela Arte residem: a) na identificação de que o recurso a metodologias como as práticas artísticas revela uma ferramenta que permite, à luz do conceito de "residência/ vizinhança metodológica", criar espaços de relação não formal, particularmente ao nível das dinâmicas relacionais entre as pessoas e técnicos das instituições (que no fundo, são pessoas também, com contextos, potencialidades, limites e desafios, situação que urge recordar), que se revelam facilitadores da adesão ao processo de acompanhamento; e b) as práticas artísticas, como ferramenta de intervenção em Serviço Social, potenciam as dimensões do diagnóstico e do plano de intervenção, dada, entre outros aspetos, a dimensão da possibilidade para "revelar o não dito".

A consciência destes fatos traz implicações, desde já ao nível da formação dos futuros assistentes sociais, considerando-se a eventual necessidade de, nos currículos formativos, integrar conteúdos que, a par das dimensões históricas, promovam competências ao nível do diálogo Arte – Serviço Social e, por outro lado, nas dinâmicas de intervenção das instituições onde se desenvolvem os processos de acompanhamento.

Ao longo do processo foram identificados limites, quer de natureza conjuntural, que implicaram opções de investigação, quer de natureza organizacional e pessoal. Consideramos que a informação deveria ser complementada com dados recolhidos junto dos dinamizadores dos ateliês, o que poderia informar da imagem e noções que estes elementos, essenciais para o desenvolvimento das atividades, construíram sobre o processo de intervenção.

Outro limite, de natureza semelhante, respeita à recolha de informação junto de outros funcionários da instituição, que convivem e trabalham com os beneficiários do projeto, o que consideramos poderia enriquecer, ainda mais, os dados relativos à dimensão dos *Efeitos na equipa técnica e instituição.*

Consideramos que o crescimento e aumento de experiências, a nível nacional e internacional, que navegam na interceção das práticas artísticas com dinâmicas de intervenção, processos de inclusão, *advocay* e mudança social, presentes naquilo que constitui a raiz fundante do Serviço Social, deve ser acompanhado pelo trilhar de caminhos de investigação que conduzam à conceptualização de modelos de intervenção. Para tal, é necessária uma abordagem holística, que envolva várias fontes de conhecimento (teórico, prático, artístico, da experiência cotidiana), procurando a sabedoria pois «ser uma pessoa sábia como resposta aos problemas sociais é a essência do Serviço Social» (Payne,2009, p.82, citado por Ewijk, 2018: 98).

Bibliografia

Aires, L. (2015). *Paradigma qualitativo e práticas de investigação educacional*. Universidade Aberta.

Aguado, O. V. (1998). Pensar la epistemología del trabajo social. *Alternativas. Cuadernos de Trabajo Social*, 6, 269-286.

Aranda, M. (2003). *Pragmatismo, Interaccionismo simbólico y Trabajo Social. De cómo la caridad y la filantropía se hicieron científicas*. [Tese de doutoramento submetida para obtenção do grau de Doutor em Antropologia Social e Cultural, Universidade de Rovira I Virgili, Tarragona].

Benaton, T., Bowers-Brown, T., Dodsley, T., Manning-Jones, A., Murden, J., & Nunn, A. (2020). The plus one community. Reconciling care and justice in contesting social harm through performance and arts practice with looked after children and care leavers. *Child Soc*, 34, 337–353. https://doi.org/10.1111/chso.12370.

Branco, Francisco J. N. (2016). The circle of social reform: the relationship social work - social policy in Addams and Richmond. *European Journal of Social Work*, 19:3-4, 405-419.

Braun, L. N. (1997). In from the cold: Art therapy with homeless men. *Art Therapy*, 14:2, 118-122. DOI: 10.1080/07421656.1987.10759266.

Brekke, J.; Anastas, J. (2019). *Shaping a science of Social Work*, Oxford University Press.

Brieland, D. (1990). The Hull-House tradition and the contemporary social worker: Was Jane Addams really a social worker?. *Social Work*, Vol. 35, Issue 2, 134-138.

Bos, E., & Huss, E. (2019). *Art in social work practice. Theory and practice: International perspectives*. Routledge.

Carvalho, M. I., & Pinto, C. (2015). Desafios do Serviço Social na atualidade. *Revista Serviço Social e Sociedade,* 121, 66-94.

Ching-Teng, Y., Ya-Ping, Y., & Yu-Chia, C. (2019). Positive effects of art therapy on depression and self-esteem of older adults in nursing homes. *Social Work in Health Care*, 58:3, 324-338. DOI: 10.1080/00981389.2018.1564108.

Coutinho, C. P. (2014). *Metodologia de Investigação em Ciências Sociais e Humanas: Teoria e Prática*. Edições Almedina.

Denov, M., & Shevell, M. (2019). Social work practice with war affected children and families: The importance of family, culture, arts, and participatory approaches. *Journal of Family Social Work*, 22:1, 1-16. DOI: 10.1080/10522158.2019.1546809.

Dicken, C., & Graan, D. (2016). Reflective practice skills. Em K. Davies & R. Jones (Eds.), *Skills for Social Work Practice*. Palgrave.

Dynes, G., & Longo, N. V. (2004). Jane Addams and the origins of service: Learning practice in the United States. *Michigan Journal of Community Service Learning*, 5-13.

ECO, U. (2008). *A definição da arte*. Almedina.

ECO, U. (2016). *Obra aberta* (1962). Relógio de Água.

Faria, M., & Oliveira, C. (2020). Integração não-formal de migrantes e refugiados em Portugal - Projeto Integrararte. *Reflexão e Ação*, Santa Cruz do Sul, v. 28, n. 3, 5-21. Doi:https://doi.org/10.17058/rea.v28i3.14368

Ferreira, J. (2011a). Contributos para o debate da epistemologia em Serviço Social. *Revista de Investigaciones en Intervencion Social -Trabajo Social Global,* 2(1), 67-78.

Ferreira, J. (2011b). A investigação em Serviço Social: Modelos para a compreensão da realidade. *Lusíada. Intervenção Social*, 99-113.

Ferreira, J. (2014). Serviço Social: profissão e ciência. Contributos para o debate científico nas ciências. *Cuadernos de Trabajo Social,* 27-2, 329-341.

Ferreira, J., & Díez, E.R. (2015). Construcción del objeto de estúdio en el trabajo social: un análisis de la ruta histórica. Em N. C. Civera & E.R. Díez (coord.), *Métodos e técnicas de investigación en trabajo social*, Grupo 5.

Flynn, M. L. & Sela-Amit, M. (2019) An Introduction to Islandwood Papers on Social Work and the Arts. *Research on Social Work Practice* 2019, Vol. 29(6) 684- 686.

García Dauder, S., & Pérez Sedeño, E. (s.d.). Los inicios de la sociología del trabajo: Jane Addams, la Hull House y las mujeres de la Escuela de Chicago. *Sociología del Trabajo*, (83), 24-49.

Granja, B. P. (2007). *Assistente Social – Identidade e Saber.* [Tese de doutoramento não publicada, em Ciências do Serviço Social]. Universidade do Porto.

Heinonen, T., Halonen, D., & Krahn, E. (2018). *Expressive arts for social work and social change*. Oxford University Press.

Hill, C. (2022). Karen Women (re)constructing the self through rap: Crossing boundaries and navigating lived spaces. *Music and Arts in Action*, Volume 8, Issue 1.

ISCTE-IUL. (2020). Ética na Investigação: melhores práticas, melhor Ciência. https://www.iscteiul.pt/assets/files/2018/10/11/1539270104878_codigo_conduta_etica_na_investigacao_iscte_iul.pdf.

Jackson K. (2015). Beyond talk — Creative arts therapies in Social Work. *Social Work Today*, Vol. 15, No. 3, 22.

Levine, S. K. (2009). *Trauma, tragedy, therapy: the arts and human suffering*. Jessica Kingsley Publishers.

Leavy, P. (Ed.). (2018). Introdução à investigação baseada nas artes. Em *Handbook of artsbased research* (pp. 3–21). Imprensa Guilford.

Levy, S., & Young, H. (2020). Arts, disability and crip theory: Temporal re-imagining in social care for people with profound and multiple learning disabilities. *Scandinavian Journal of Disability Research*, 22 (1), 68–79. Doi:10.16993/sjdr.620.

Libânio, M. (2013). *Educação pela Arte: uma experiência para dar sentido aos sentidos*. UNL.

Lundblad, K.S. (1995). Jane Addams and social reform: a role model for the 1990. Em *Social Work*, Vol. 40.

Machi, T. (2016). Applying a Human Rights approach to Social Work: research and evaluation. Em *A Rights Research Manifesto*. Springer.

Marques, E. (2013). Intervenção comunitária através da arte com pessoas em situação de sem-abrigo. *Revista Espacios Transnacionales*, No. 2. Octubre - Abril 2013. http://www.espaciostransnacionales.org/experiencias-comunitarias/semabrigo/

Matarasso, F. (2019). *Uma Arte Irrequieta*. Fundação Calouste Gulbenkian.

Mathews, I., & Crawford, K. (2011). *Evidence-based practice in Social Work*. SAGE.

Mayor C. (2020). Embodied tableaux: A drama method for social work arts-based research. *Qualitative Social Work*, 19 (5-6), 1040-1060. https://doi.org/10.1177%2F1473325020923000.

Mendes, S. R.A.R. (2014). *Som da Rua - Cultura e arte junto de uma comunidade sem-abrigo*. [Dissertação de mestrado, Universidade do Porto]. Repositório Universidade do Porto. https://repositorio-aberto.up.pt/bitstream/10216/77757/2/33819.pdf

Monnink, H. (2017) *The Social Worker´s toolbox: sustainable multimethod Social Work*. Routledge.

Morrison, R. (2016). Pragmatist epistemology and Jane Addams: Fundamental concepts for the social paradigm of occupational therapy. *Occupacional Therapy International*, 23(4), 295-304.

Nissen, L. B. (2019). Art and social work: History and collaborative possibilities for interdisciplinary synergy. *Research on Social Work Practice*, Vol. 29(6), 698-707. DOI: 10.1177/1049731517733804.

Padgett, D. K. (2017). *Qualitative Methods in Social Work Research* (3ªEd.), Sage.

Peeran, U. (2016). *An investigation into the impact of arts & cultural education on children looked after*. CORAM.

Pena, M. J. (2012). *Relação profissional: utopia ou realidade?*, Tese de doutoramento submetida para obtenção do grau de Doutor em Serviço Social, ISCTE – IUL.

Prescott, M. V., (2008). *Art making as a component and facilitator of resiliency with homeless youth*. Journal of the American Art Therapy Association, Volume 25, 2008 - Issue 4

Rausell-Köster, P. (2013). Comprender la economía de la cultura como vía para salir de la crisis. *El profesional de la información*, julio-agosto, v. 22, n. 4, 286-289.

Reichert, E. (2006). *Understanding Human Rights – An exercise book*. Sage.

Ryan, H. E., & Flinders, M. (2018). From senseless to sensory democracy: Insights from applied and participatory theatre. *Politics*, 38(2), 133–147. https://doi.org/10.1177/0263395717700155

Rubin, A., & Babbie, E. (2017). *Research Methods for Social Work*. Cengage Learning.

Shafir, T., Orkibi, H., Baker, F. A., Gussak, D., & Kaimal, G., (Eds.). (2020). *The state of the art in creative arts therapies.* Frontiers Media, SA. Doi: 10.3389/978-2-88963-561-0.

Shaw, I. (2016). *Social Work science*. Columbia University Press.

Sinding, C., Warren, R., & Paton, C. (2014). Social Work and the arts: Images at the intersection. *Qualitative Social Work*, 13, 187–202. Doi:10.1177/1473325012464384.

Sipilä, S. (2015). Strong libraries, strong societies. *El profesional de la información*, v. 24, n. 2, 95-101.

Stake, R. E. (1995). *The art of case study research.* Sage Publications, Inc.

Vallerie, B. & Le Bossé, Y. (2006). Le développement du pouvoir d'agir (empowerment) des personnes et des collectivités : de son expérimentation à son enseignement. *Les Sciences de l'éducation - Pour l'Ère Nouvelle*, 39, 87-100. https://doi.org/10.3917/lsdle.393.0087.

Viscarret, J. J. (2011). *Modelos y métodos de intervención en Trabajo Social*. Alianza Editorial.

Woodward, A. (2012). Arts based practices in regions affected by war. *Voices: A World Forum for Music Therapy*. Volume 12.

Referências Online

Addams, J, Twenty-Years-At-Hull-House, consultado a partir de https://digital.library.upenn.edu/women/addams/hullhouse/hullhouse.html, janeiro a 22 de maio de 2023.

Anexos

Anexo 1 – Conceito de PSSA (ENIPSA)

Conceito Pessoas em situação de sem-abrigo Categorias utilizadas no conceito		**Prevenção**
Sem teto	Sem casa	Em Risco
Espaço público: espaços de utilização pública como rua, jardins, estações de metro e de camionagem, paragens de autocarro, estacionamentos, passeios, viadutos, pontes ou outros. **Abrigo de emergência:** qualquer equipamento que acolha, de imediato, gratuitamente e por períodos de curta duração, pessoas que não tenham acesso a outro local de pernoita; **Local precário**: local que, devido às condições em que se encontra permita uma utilização pública, tais como carros abandonados, vãos de escada, entradas de prédios, fábricas e prédios abandonados, casas abandonadas ou outros.	Pessoas a viver em centros de alojamento temporário /albergues, onde a pernoita é limitada e sem acesso a alojamento de longa duração Pessoas a viver em alojamentos específicos para pessoas sem casa / alojamento (ex. apartamentos de transição), onde a pernoita é limitada / sem acesso a alojamento de longa duração Pessoas a viver em pensões ou quartos pagos pelos serviços sociais	Pessoas a viver em casa abrigo para vítimas de violência doméstica; em instituição de saúde, cuja estadia se prolonga devido a ausência de resposta habitacional prévia ou posterior à institucionalização; em estabelecimento prisional em cumprimento de pena ou medida privativa da liberdade, sem enquadramento habitacional no exterior ou em risco de o perder; noutro tipo instituição, cuja estadia se prolonga devido a ausência de resposta habitacional prévia ou posterior à institucionalização; em habitação não convencional e não adequada (ex. caravana, estrutura precária / provisória), usada como alternativa à falta de habitação, não sendo esta o seu local habitual de residência; temporariamente em alojamento convencional com família ou pessoas amigas - como situação de recurso - devido à falta de habitação, não sendo este o local habitual de residência da pessoa; em situação habitacional insegura, na sequência de receção de aviso de despejo.

Anexo 2 – Guião de entrevista Técnicos

Bloco 1:

Perguntas iniciais, de contextualização da pessoa na Instituição:

1.Há quanto tempo trabalha na instituição?

2. Que funções desempenha?

Bloco 2

OE1: Identificar os principais princípios e metodologias implementados no processo de diagnóstico e intervenção junto da população acompanhada.

3.Como caracteriza a missão e os valores da instituição?

4. Como decorre o processo de intervenção desde a entrada à autonomização?

Dimensões a explorar: Metodologias de intervenção (Caso/ Grupo / Sistémico), participação / envolvimento da pessoa no processo de intervenção.

Indicadores: diagnóstico, avaliação, planos de intervenção, apoios concedidos

Bloco 3:

OE2: Compreender de que modo os elementos da equipa, nomeadamente os assistentes sociais, incorporam o recurso à participação em atividades de desenvolvimento de práticas artísticas como ferramenta de diagnóstico e intervenção.

5. O que entende pelo recurso a práticas artísticas como ferramenta de intervenção em Serviço Social?

6. Quais os critérios para encaminhar para o projeto?

7. Quais as vantagens e desvantagens de utilizar uma metodologia artística?

8. Como se processa a recolha e integração da informação obtida no decurso dos ateliers no diagnóstico e plano de intervenção?

9. De que modo a participação no projeto se enquadra nas ações do plano de intervenção?

10. Se participa nos ateliers, em que medida e como, concretamente?

Dimensões a explorar: Metodologias para Intervenção metodológica plural, sujeito de intervenção, PIE-ET.

Indicadores: encaminhamento para o projeto, recolha de informação das atividades, avaliação de planos de intervenção

Bloco 4:

OE3: Aferir, a partir das atividades desenvolvidas no projeto, de que modo o recurso à utilização de estratégias e práticas artísticas contribui para os processos de capacitação, inclusão social e bem-estar da PSSA;

11. Quais os efeitos que identifica como resultado da participação nos ateliers?

12. Considera que há diferenças de resultados consoante o tipo de atelier?

13. Há alguma história ou acontecimento que quer partilhar?

Dimensões a explorar: Metodologias de Intervenção; Serviço Social e práticas artísticas

Indicadores: resultados, competências artísticas e sociais, iniciativa, participação nas atividades, autonomia, autoestima.

Anexo 3 – Guião de entrevista Participantes

Bloco 1:

Perguntas iniciais, de contextualização da relação da pessoa com a Instituição:

1. Como conheceu a instituição? Quem o encaminhou?

Bloco 2

OE1: Identificar os principais princípios e metodologias implementados no processo de diagnóstico e intervenção junto da população acompanhada

2. Como é um dia vivido por si na instituição?

Pergunta de follow-up:

2.1 – De que forma manifesta a sua opinião, a sua vontade, os seus sonhos, junto da instituição?

2.2 – Quais as pessoas de referência para se poder manifestar? Em que momentos o faz?

Dimensões a explorar: Metodologias de intervenção (Caso/ Grupo / Sistémico), participação / envolvimento da pessoa no processo de intervenção.

Indicadores: diagnóstico, avaliação, atendimentos, planos de intervenção, apoios concedidos, relação de ajuda, articulação externa (relação com outras entidades).

Bloco 3:

OE2: Compreender de que modo os elementos da equipa, nomeadamente os assistentes sociais, incorporam o recurso à participação em atividades de desenvolvimento de práticas artísticas como ferramenta de diagnóstico e intervenção.

3. Diga qual o seu percurso até chegar aqui?

Pergunta de follow-up:

3.1 – Em que instituições ou atividades esteve integrado ou participou antes?

4. Como começou a participar no projeto?

5. Porque escolheu os ateliers que frequenta?

Pergunta de follow-up:

5.1 – Em que ateliers participou antes de tomar a decisão e quais as razões da saída?

5.2 - Da sua experiência nos ateliers, como considera que é acompanhado pelos profissionais da instituição?

Dimensões a explorar: Metodologias para Intervenção metodológica plural, sujeito de intervenção, PIE-ET.

Indicadores: encaminhamento para o projeto, recolha de informação das atividades, avaliação de planos de intervenção, envolvimento dos participantes.

Bloco 4:

OE3: Aferir, a partir das atividades desenvolvidas no projeto, de que modo o recurso à utilização de estratégias e práticas artísticas contribui para os processos de capacitação, inclusão social e bem-estar da PSSA;

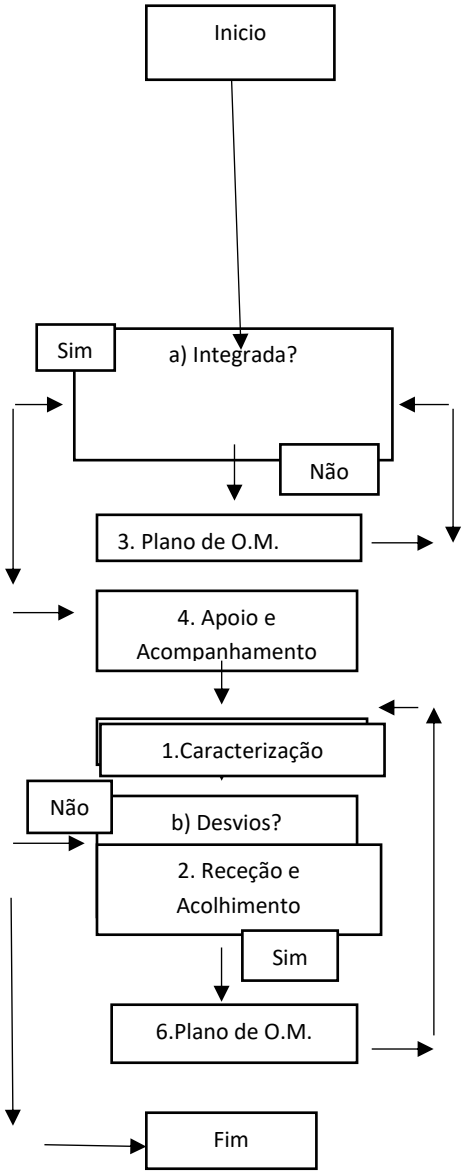
6. Que efeitos tem o projeto na sua vida?

7. Há alguma história ou acontecimento que queira partilhar?

Dimensões a explorar: Metodologias de Intervenção. Serviço Social e práticas artísticas

Indicadores: resultados, competências artísticas e sociais, iniciativa, participação nas atividades, autonomia, autoestima**.**

Anexo 4 – Fluxograma de Integração (retirado da análise documental da instituição)



1. Após o Atendimento e o Encaminhamento do utente, de acordo com as suas necessidades, proceder ao preenchimento da ficha de Processo Individual;

2. Período de adaptação à Resposta Social;

a) A pessoa está integrada quando é capaz de usufruir do serviço prestado;

3. Se o utente não está integrado, não consegue usufruir do serviço prestado na Resposta Social/Comunidade, será preparado um plano de Oportunidades de Melhoria para estimular o desenvolvimento das capacidades de inclusão ;

4. No caso de estar integrada é feito o Apoio e Acompanhamento de acordo com o Processo individual;

5. Avaliação dos resultados obtidos com o desenvolvimento do Plano Individual;

b) Existem quando os objetivos do Processo Individual não foram
cumpridos;

6. Se os objetivos do Processo Individual não foram cumpridos, será preparado o plano de Oportunidades de Melhoria.

Anexo – 5 Percentagem de cobertura de Códigos (retirado de MAXQDA)

Lista de Códigos	Entrevista P1	Entrevista P2	Entrevista P3	entrevista P4	entrevista P5	Entrevista P6	entrevista T1	Entrevista T2
MODELOS E ESTRATÉGIAS DE INTERVENÇÃO								
capacitação / participação da pessoa	9%	17%	21%	11%	17%	15%	29%	21%
Modelo de gestão de caso	9%	7%	4%	11%	16%	3%	32%	8%
Intervenção de grupo	15%			1%	4%			1%
Intervenção sistémica	1%	3%	14%	5%	4%	2%	7%	8%
RESULTADOS DOS ATELIERS								
Efeitos na Esquipa técnica e instituição	3%					1%	1%	8%
Competências artísticas	10%	5%	3%	1%	7%	2%	4%	0%
aumento da autoestima	6%	2%	3%	3%	19%	8%	8%	1%
Bem estar	7%	6%	6%	3%	8%	12%	6%	4%
adesão ao acompanhamento psicológico				1%	1%	2%	10%	
autoconhecimento e autoregulação	2%	11%	1%	8%	24%	16%	19%	
Partilha de informação pelos participantes						2%		14%
escuta	9%		2%	3%		5%	10%	
hábitos	3%	1%	1%	1%	2%	5%	8%	
horários e rotinas	3%	2%	2%	1%	6%	4%	10%	2%
Colaboração	10%		2%	4%	10%	21%	17%	1%
acesso a espaços, inclusão	3%	2%		1%	5%	1%		2%
conflitos			2%	8%	14%	1%		2%
INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES DOS ATELIES								
participação dos indivíduos	22%	23%	12%	4%	25%	9%	19%	9%
Dados dos atelies (episódios, verbalizações, atitudes)	9%	1%	4%	5%	18%	11%	36%	15%
Dados recolhidos na instituição (elementos)	4%	3%	3%			3%	15%	
TIPOLOGIA DE APOIOS CONCEDIDOS								
Alimentação	0%	2%	0%		1%	4%		0%
Higiene			0%			0%		0%
Saúde	6%	2%	3%		0%	1%		
apoio psicológico	3%			1%	1%	0%	9%	4%
Alojamento		1%			1%			
Opinião sobre técnicos	2%	8%	2%	4%	13%	4%		
Encaminhamento institucional		2%		1%		3%		
Iniciativa própria	1%	1%	0%		5%			
Rotinas Diárias	2%	9%	8%	2%	6%	4%		
NÃO CODIFICADO	43%	52%	52%	55%	26%	55%	36%	34%
CODIFICADO	57%	48%	48%	45%	74%	45%	64%	66%
TODO O TEXTO	100% (17 393)	100% (12 829)	100% (13 276)	100% (32 660)	100% (18 949)	100% (33 235)	100% (17 146)	100% (44 007)

Lista de Códigos	entrevista P4	entrevista P5	Entrevista P6	entrevista T1	Entrevista T2	Entrevista T3	Entrevista T4	TOTAL
MODELOS E ESTRATÉGIAS DE INTERVENÇÃO								
capacitação / participação da pessoa	11%	17%	15%	29%	21%	14%	18%	16%
Modelo de gestão de caso	11%	16%	3%	32%	8%	9%	7%	10%
Intervenção de grupo	1%	4%			1%			2%
Intervenção sistémica	5%	4%	2%	7%	8%	4%	5%	5%
RESULTADOS DOS ATELIERS								
Efeitos na Esquipa técnica e instituição			1%	1%	8%	5%	5%	3%
Competências artísticas	1%	7%	2%	4%	0%	0%		2%
aumento da autoestima	3%	19%	8%	8%	1%	7%	5%	6%
Bem estar	3%	8%	12%	6%	4%	8%	14%	7%
adesão ao acompanhamento psicológico	1%	1%	2%	10%		3%		2%
autoconhecimento e autoregulação	8%	24%	16%	19%		14%	11%	10%
Partilha de informação pelos participantes			2%		14%	7%	5%	5%
escuta	3%		5%	10%		5%	5%	4%
hábitos	1%	2%	5%	8%		1%	2%	2%
horários e rotinas	1%	6%	4%	10%	2%	0%	4%	3%
Colaboração	4%	10%	21%	17%	1%	6%	5%	7%
acesso a espaços, inclusão	1%	5%	1%		2%	0%		1%
conflitos	8%	14%	1%		2%	1%		3%
INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES DOS ATELIES								
participação dos indivíduos	4%	25%	9%	19%	9%	9%	6%	12%
Dados dos atelies (episódios, verbalizações, atitudes)	5%	18%	11%	36%	15%	16%	14%	13%
Dados recolhidos na instituição (elementos)			3%	15%		9%	3%	4%
TIPOLOGIA DE APOIOS CONCEDIDOS								
Alimentação		1%	4%		0%			1%
Higiene			0%		0%			0%
Saúde		0%	1%					1%
apoio psicológico	1%	1%	0%	9%	4%	1%		2%
Alojamento		1%						0%
Opinião sobre técnicos	4%	13%	4%					3%
Encaminhamento institucional	1%		3%					1%
Iniciativa própria		5%						1%
Rotinas Diárias	2%	6%	4%					2%
NÃO CODIFICADO	55%	26%	55%	36%	34%	55%	50%	47%
CODIFICADO	45%	74%	45%	64%	66%	45%	50%	53%
TODO O TEXTO	100% (32 660)	100% (18 949)	100% (33 235)	100% (17 146)	100% (44 007)	100% (58 276)	100% (13 924)	100% (261 695)