

BALCÕES DE INFORMAÇÃO E DE ORIENTAÇÃO SOCIAL E PROFISSIONAL



GUIÃO METODOLÓGICO

ASSOCIAÇÃO ESSOR

BIOSP



O conteúdo (textos, gráficos, ilustrações, metodologia ...) deste livro, e em particular o método que é apresentado, é o resultado de anos de trabalho e experiência da ESSOR. Qualquer empréstimo ou recuperação, total ou parcial, deste trabalho requer que seja feito expressamente crédito à ESSOR, na sua qualidade de autor.

BALCÕES DE INFORMAÇÃO E DE ORIENTAÇÃO SOCIAL E PROFISSIONAL

Guião metodológico



CONTEÚDO

Acrónimos	04
Introdução	06

I. Antecedentes e missão do BIOSP 09

II. Configuração e operação de um BIOSP 21

1 Espaço físico	24
2 A identidade visual dum BIOSP	26
3 O funcionamento dum BIOSP	28
4 O percurso de beneficiário BIOSP	30
5 As actividades implementadas pelo BIOSP	32
6 Animação e gestão dos BIOSP	36

III. Guião metodológico 41

VERTENTE 1 – INFORMAÇÃO E ORIENTAÇÃO

A O diagnóstico inicial	44
B Mapeamento e levantamento dos serviços	48
C Formação dos agentes de orientação social e profissional (AOSP)	50
D Arrumação e funcionamento da sala de informação	54
E Arrumação e funcionamento do gabinete de entrevistas individuais	58

VERTENTE 2 – SENSIBILIZAÇÃO E LIGAÇÃO SOCIAL

A	Visitas domiciliárias e acompanhamento das famílias	64
B	Sessões de sensibilização temática abertas e fechadas	66
C	Os eventos comunitários	70
D	Os Encontros Cidadãos	72
E	A sensibilização do público em geral sobre os desafios dos BIOSP	78

VERTENTE 3 – FAZER CHEGAR OS SERVIÇOS PÚBLICOS NOS BAIRROS**VERTENTE 4 – LEVANTAR E TRANSMITIR AS NECESSIDADES DA POPULAÇÃO****DIMENSÕES TRANSVERSAIS**

A	Acompanhamento dos parceiros locais na gestão de BIOSP	90
B	Implicação dos líderes comunitários e da sociedade civil do bairro	92
C	Trabalho em rede com outros actores da Sociedade civil	96
D	Seguimento das atividades por poderes públicos e autoridades locais	98
E	Medição do impacto	100
F	Mobilização comunitária e divulgação do BIOSP	104
G	A procura de sustentabilidade: o custo e a viabilidade dum BIOSP	108
	Depoimentos	110
	Lições aprendidas - Recomendações	112
	Conclusão	118
	Anexo : « Caixa de ferramentas »	120
	Créditos e agradecimentos	124

ACRÓNIMOS

A

AI

Apoio institucional

AOSP

Agente de Orientação Social e Profissional

ANADEC

Ação Nacional para o Desenvolvimento Comunitário

APACC

Associação Paraense de Apoio às Comunidades Carentes

ASTBEF

Associação Chadiana para o bem-estar Familiar

B

BFE

Balcão de Formação e Emprego

BIOSP

Balcão de Informação e de Orientação Social e Profissional

C

CAP

(inquérito) Conhecimentos – Atitudes – Práticas

CIOJ

Centro de Informação e de Orientação da Juventude

CP

Coordenador País

F

FIP

Formação e Inserção Profissional

G

GACC

Grupo de Apoio às Comunidades Carentes

GACC-MA

Grupo de Apoio às Comunidades Carentes do Maranhão

I

IEC

Informação, educação
e comunicação

Info-bairro

Balcão de informação do
bairro (nome popular do
BIOSP na Guiné-Bissau
e no Moçambique)

O

OCB

Organização comunitária
de base

ONG

Organização não-
governamental

OSC

Organização da Sociedade
Civil

S

SDSMAS

Serviço Distrital da Saúde
da Mulher e da Ação
Social

SOC

Serviço de Orientação aos
Cursos

SWOT

Força, Fraquezas,
Oportunidades e Ameaças

M

MMFSS

Ministério da Mulher,
Família e Solidariedade
Social (Guiné-Bissau)

P

PP

Poderes públicos

INTRODUÇÃO

O **Balcão de Informação e de Orientação Social e Profissional (BIOSP)** tem a sua origem no **Brasil** com um dispositivo chamado Permanência Social ou «Plantão social», implementado por organizações brasileiras em parceria com ESSOR, no contexto de projectos de prevenção da violência urbana na periferia de várias cidades do Nordeste e Norte do Brasil.

A **Permanência social** foi criada no sentido de ser um espaço de recepção e orientação para famílias vulneráveis em relação às suas necessidades, e oferece um acompanhamento sanitário e social dessas famílias.

Dada a sua relevância revelada pelas avaliações que foram feitas, a metodologia é então adaptada ao contexto de **Moçambique**, com Permanências sociais localizadas em bairros desfavorecidos da Beira, província de Sofala.

Depois a ideia fez o seu caminho em 2013-2014, para expandir as competências destas Permanências sociais para informação e orientação das pessoas sobre uma variedade de tópicos, incluindo serviços de formação profissional.

É assim que o **BIOSP** nasceu e foi experimentado pela primeira vez na **Beira**, em Moçambique, com base em Permanências sociais pré-existentes, e depois:

- Em **Bissau** na Guiné-Bissau
- Estendido para a cidade de **Dondo**, em Moçambique, localizada perto da Beira
- E, finalmente 1 BIOSP foi estabelecido em 2016 em **Bongor, no Chade**, em complementaridade com um serviço pré-existente estabelecido pelo nosso parceiro chadiano ASTBEF, especializado em saúde reprodutiva e planeamento familiar: o **CIOJ** (Centro de Informação e Orientação da Juventude)



Este manual propõe **capitalizar um núcleo metodológico comum** para os dispositivos BIOSP, ao mesmo tempo preservando e valorizando as especificidades de cada contexto de intervenção.



Jovens beneficiarios de BIOSP na Beira

O presente manual é composto de 3 partes:

- Os antecedentes e missão do BIOSP, com elementos de contexto e a razão de ser dos BIOSP
- A configuração e missão de um BIOSP, onde descreve-se resumidamente a organização e o funcionamento de um BIOSP
- O Guião metodológico, onde explicam-se de forma concreta e detalhada a metodologia e os princípios de intervenção. O Guião é completado por uma caixa de ferramentas anexada ao manual, em versão digital (CD).

**ANTECEDENTES
E MISSÃO DO
BIOSP**



I. ANTECEDENTES E MISSÃO DO BIOSP

Os **Balcões de Informação e Orientação Social e Profissional** (BIOSP) são dispositivos criados por ESSOR com base em sua experiência em Permanências sociais no Brasil e em Moçambique, e co-geridos com associações locais.

O BIOSP tem como antecedente a **Permanência social**, nascida no **Brasil** no contexto de projetos integrados de prevenção da violência urbana em bairros muito pobres, implementados desde 1995 pelas ONG brasileiras em parceria com ESSOR:

O GACC, criado em 1985 em Fortaleza (Estado do Ceará, região Nordeste).

O GACC-Ma, criado em 1987 em São Luís (Estado do Maranhão, região Nordeste).

A APACC, criada em 1994 em Belém (Estado do Pará, região Norte)

É com base num **trabalho de acompanhamento domiciliário** à família conduzido desde vários anos em Fortaleza e São Luis , e conversando com associações de bairro, que surgiu a ideia das permanências sociais, que deviam permitir às famílias serem mais pró-ativas na busca de soluções para os seus problemas. Os primeiros projectos integrados para a prevenção da violência urbana surgiram nestas três cidades em 1995, e incluíam vários componentes interligados: formação e inserção profissional, reforço escolar, estimulação infantil e creches, nutrição infantil, trabalho com os adolescentes e acompanhamento familiar.

É no contexto do componente Acompanhamento familiar dos projectos integrados, que foi estabelecida a permanência ou "Plantão social", que é um **espaço de acolhimento e orientação da família em relação às suas necessidades**: acolhimento do público com acompanhamento das orientações, acompanhamento familiar, grupos de discussão, workshops temáticos e campanhas educativas.

As permanências sociais davam a oportunidade de alcançar toda a comunidade, e eram susceptíveis de estabelecer mais facilmente parcerias com organizações e instituições locais. O trabalho de acompanhamento sanitário e social permitiu atingir a grande maioria das famílias necessitadas.

O dispositivo das permanências sociais provou ser relevante em projectos integrados multidisciplinares em contexto peri-urbano, em conjunto com outras vertentes de intervenção como a educação e a formação profissional, para identificar e apoiar os mais vulneráveis na melhoria suas condições de vida.

A metodologia foi adaptada depois ao contexto de **Moçambique**, com Permanências sociais implementadas a partir de 2008 pela ESSOR e OSC moçambicanas em bairros pobres da província de Beira, Sofala.

Foi na Beira em 2014 - 2015 que o BIOSP emergiu como um dispositivo mais polivalente que as Permanências sociais, com uma partilha de experiências e conhecimentos com o Balcão de Formação e Emprego (BFE), o dispositivo chave da orientação de jovens na abordagem de Formação e Inserção Profissional aperfeiçoada por ESSOR e seus parceiros.



BIOSP de Mananga, Beira

Uma missão em 4 vertentes

Os BIOSP são implantados dentro dos bairros desfavorecidos e o seu papel pode ser dividido em 4 vertentes principais, e 7 dimensões transversais:

1

Informar e orientar as pessoas, homens, mulheres, jovens, aos **serviços** que podem atender suas necessidades e lhes permitir serem mais reconhecidos como **cidadãos**, de valorizar os seus **direitos** e de assumir seus **deveres** em diversas áreas:

- Na área da **educação, formação profissional e emprego**, que seja em conexão com as atividades implementadas por ESSOR e os seus parceiros nestas áreas, ou junto de outras estruturas,
- Em termos de **acesso a serviços básicos**, incluindo sociais, de saúde, jurídicos ou administrativos, que sejam públicos, privados ou fornecidos por outras ONGs.

Esta parte da missão de um BIOSP inclui necessariamente:

- Um **diagnóstico** inicial da área
- Um **mapeamento** e levantamento dos serviços
- A **formação** de agentes de orientação social
- Actividades de **acolhimento** e de **informação** ao público
- Entrevistas individuais e **encaminhamentos** para serviços

2

Sensibilizar as comunidades e o público em geral sobre os direitos, deveres, serviços e políticas públicas, e **contribuir para a coesão social** na comunidade

Esta parte da missão inclui:

- **Visitas domiciliárias** de identificação e suporte para as famílias mais vulneráveis
- Atividades de **sensibilização temática**
- **Eventos comunitários**
- **Encontros cidadãos**, onde os cidadãos, associações, líderes comunitários e autoridades locais podem discutir questões sociais do bairro e a resposta dos serviços existentes
- A **divulgação e explicação das políticas públicas** via rádio, boletins de informação, um guia social

3

Fazer chegar os serviços públicos nos bairros

Este componente desenvolve-se gradualmente à medida que os BIOSP conseguem ganhar a confiança das autoridades locais e dos serviços sociais que podem estar envolvidos no BIOSP para:

- **Fornecer informações sobre as condições de acesso aos serviços** (custo, critérios de elegibilidade para beneficiar dos serviços),
- **Instalar-se no BIOSP** de forma ocasional ou regular (permanências mensais, semanais etc.) para realizar sua missão, **responder diretamente às demandas** dos usuários (serviços de registo de nascimento, identificação civil etc.).

4

Levantar e transmitir as necessidades da população para os serviços sociais relevantes

Este componente também está crescendo gradualmente à medida que os BIOSP ganham experiência, audiência e credibilidade com as autoridades e prestadores de serviços sociais em geral.

Podem então **sensibilizar os poderes públicos sobre as necessidades reais** identificadas na comunidade e as dificuldades encontradas pelos usuários, a demanda, as falhas dos serviços, mas também para **promover e incentivar os serviços eficientes!**

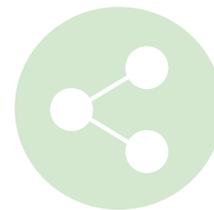
Isso implica um contacto regular dos agentes de orientação social com os principais serviços públicos e com entidades prestadoras de serviços social, para transmitir informações.



Criação da rede de bairro dinamizada pelo BIOSP de Cuntum Madina, Bissau



As 7 dimensões transversais da missão



Acompanhamento dos parceiros locais na gestão de BIOSP



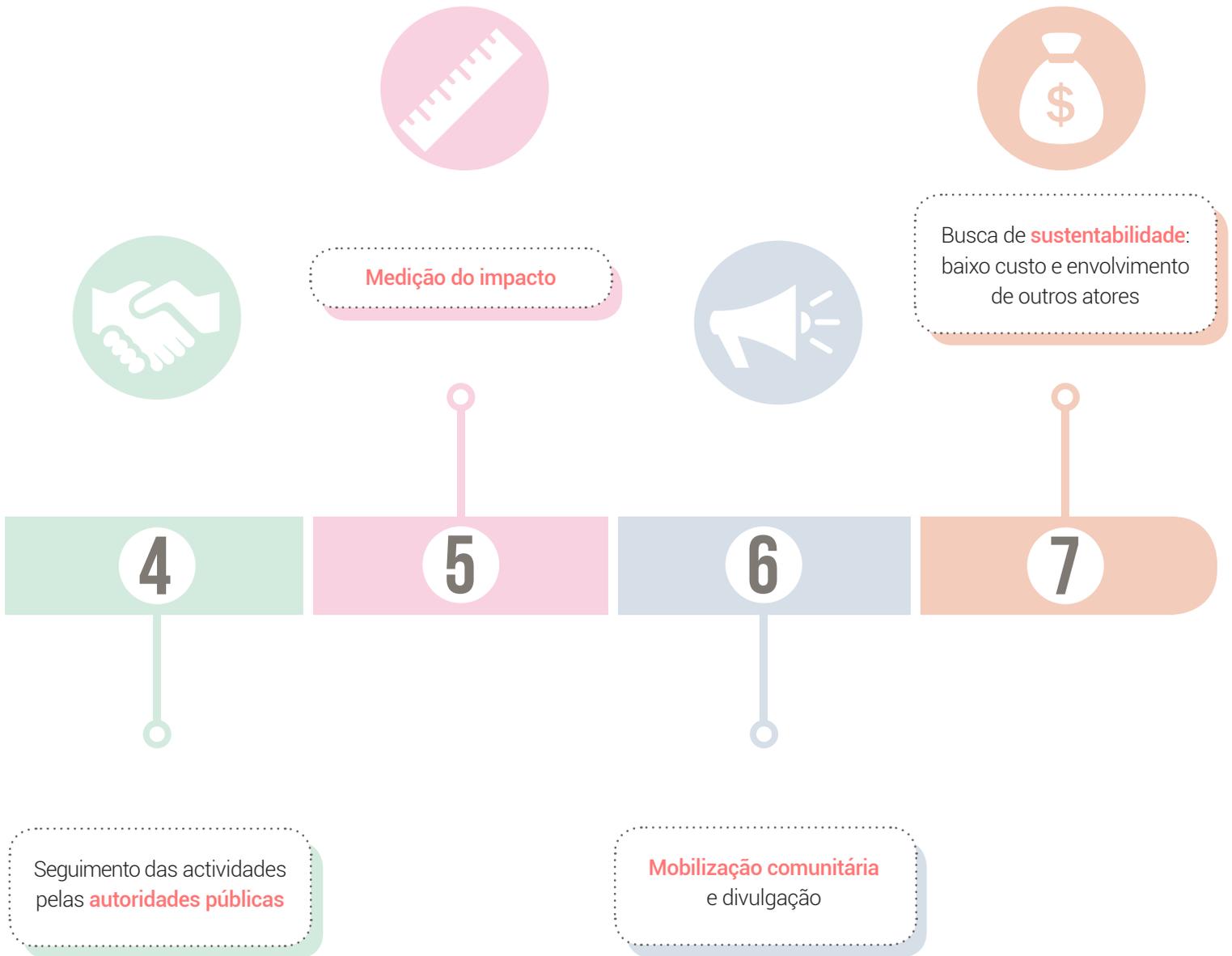
Trabalho em rede com outros atores da sociedade civil

1

2

3

Envolvimento dos líderes comunitários e sociedade civil de base no bairro: o BIOSP precisa que as informações subissem da comunidade através de líderes comunitários, sobre os problemas da comunidade aos quais o BIOSP pode tentar responder melhor



Por que implementar os BIOSP ?





O objetivo dos Balcões de Informação e Orientação Social e Profissional é:

- Promover o acesso à **cidadania** e o **desenvolvimento local** nos bairros, especialmente para as **pessoas mais vulneráveis economicamente e socialmente**, que serão identificadas e incentivadas a frequentar o serviço e participar nas atividades que lhes serão dedicadas prioritariamente.
- Para **inclusão social, educacional e profissional** dos habitantes,
- Para melhorar a sua **qualidade de vida** e **autonomia**,
- Contribuindo no médio e longo prazo para **melhorar as respostas sociais existentes** através de uma melhor circulação da informação para chegar aos decisores locais.



**CONFIGURAÇÃO
E OPERAÇÃO DE
UM BIOSP**

II. CONFIGURAÇÃO E OPERAÇÃO DE UM BIOSP

O BIOSP é um lugar aberto a todos os residentes, que:

- **Identifica** as famílias mais vulneráveis na área para garantir:

- Que elas beneficiem dos serviços do BIOSP
- Que elas continuem a ser prioritárias em todas as atividades de ESSOR e os seus parceiros

- **Informa e orienta** para serviços existentes (sociais, jurídicos, administrativos, de educação, formação, saúde...)

- Organiza campanhas de **sensibilização** e outros eventos comunitários de intercâmbio: sessões de informação, teatro, campanhas temáticas, etc.

- Fornece um lugar para a **expressão** de cada um

- Facilita a resposta dos **actores sociais**, administrativos, privados (instituições, ONG...) às necessidades dos habitantes

- **Levanta as demandas e as necessidades** para transmiti-las aos serviços sociais, para contribuir na melhoria das respostas sociais



Beneficiarios dos BIOSP na Beira (acima esquerda e baixo direita), em Bissau (acima direita) e em Bongor (baixo esquerda)

Cada BIOSP é composto no mínimo:



- de uma sala de acolhimento do público ou
sala de informação

Sala de informação de BIOSP na Beira (dir.) e exemplo de quadro de informação em Bissau (esq.)



Atendimentos individuais nos BIOSP em Bissau (esq.) e na Beira (dir.)

- de um gabinete de **entrevistas individuais**



O BIOSP deve dispor também na sua vizinhança de um **espaço maior para os encontros** de grupos, seja uma sala, seja um espaço exterior coberto.

Sensibilização sobre higiene num BIOSP da Beira

O BIOSP ou “Info-bairro” precisa ser visível para o público no exterior do local.

Primeiro, tem que aparecer claramente o nome tal como é conhecido pela população, e o logotipo que permite a identificação visual.



Senalização exterior dos BIOSP em Bissau (acima), em Bongor (baixo esq.) e na Beira (baixo dir.)

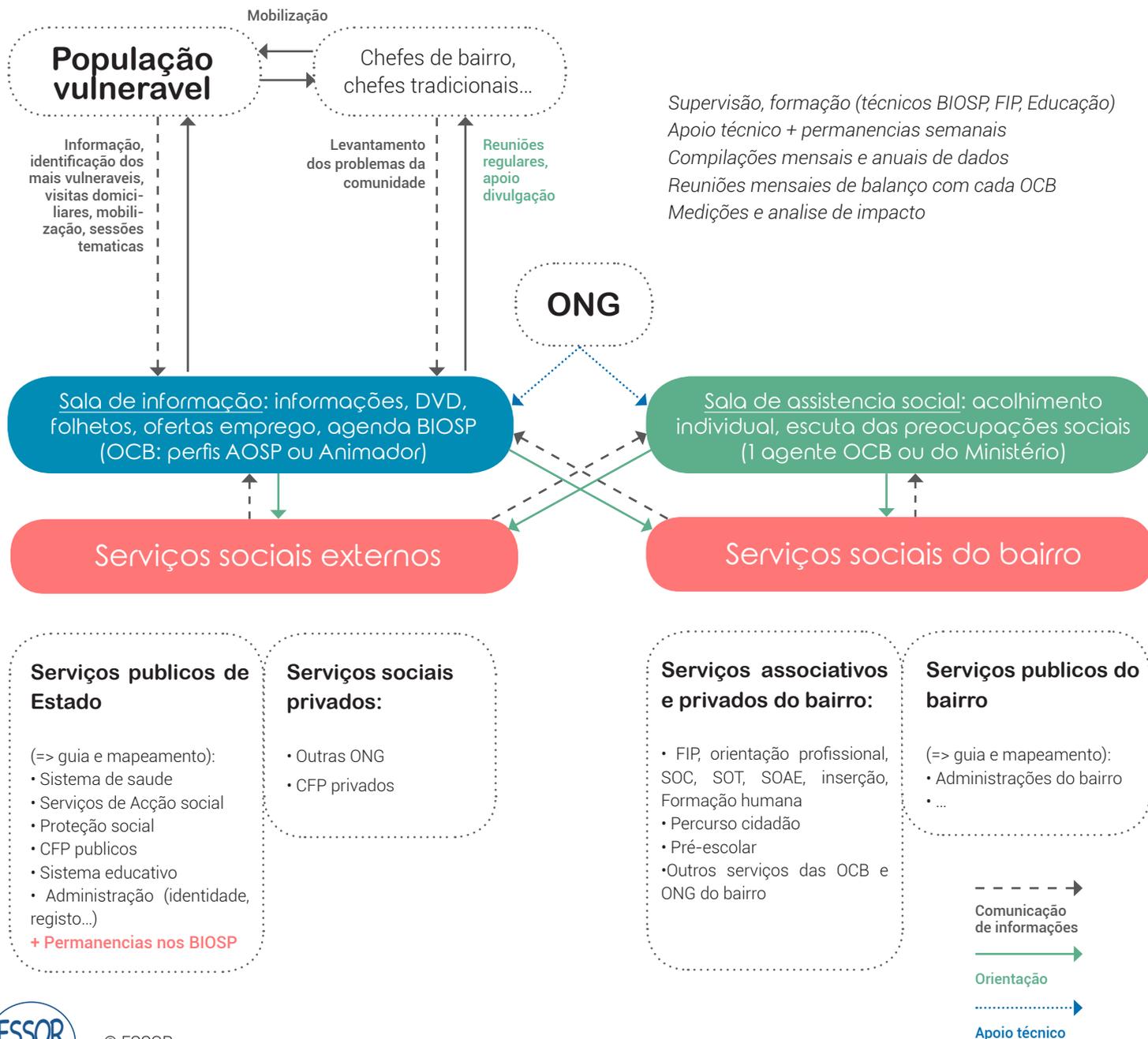


Segundo, para que possa ser bem percebida desde o exterior quais serviços o BIOSP oferece, é útil colocar também uma placa exterior detalhando todos os serviços prestados (informação, orientação para o acesso aos serviços sociais, à educação, à formação, à justiça...).

Ou pode ser escolhida uma forma ao mesmo tempo artística e informativa de pintar a parede exterior do local, como foi feito no novo CDC que inclui um BIOSP, em Dondo no Moçambique (foto em baixo).



Senalização exterior do BIOSP de Dondo



O diagrama a esquerda mostra a operação e a natureza das relações entre os dois espaços físicos do BIOSP (sala de informação e sala de assistência social) e os agentes envolvidos:

- A **ONG** parceira (ou ESSOR em directo),
- A **comunidade**,
- Os **beneficiários**,
- E os **serviços sociais e profissionais** aos quais os beneficiários são encaminhados, tanto a nível do bairro (incluindo serviços oferecidos por ESSOR e seus parceiros se houver) como fora do bairro.

É importante que a comunicação com os serviços sociais e líderes de bairro acontecesse em três sentidos:

1. **O BIOSP precisa que as informações circulem desde a comunidade através de líderes comunitários** sobre os problemas da comunidade, aos quais o BIOSP pode tentar responder melhor

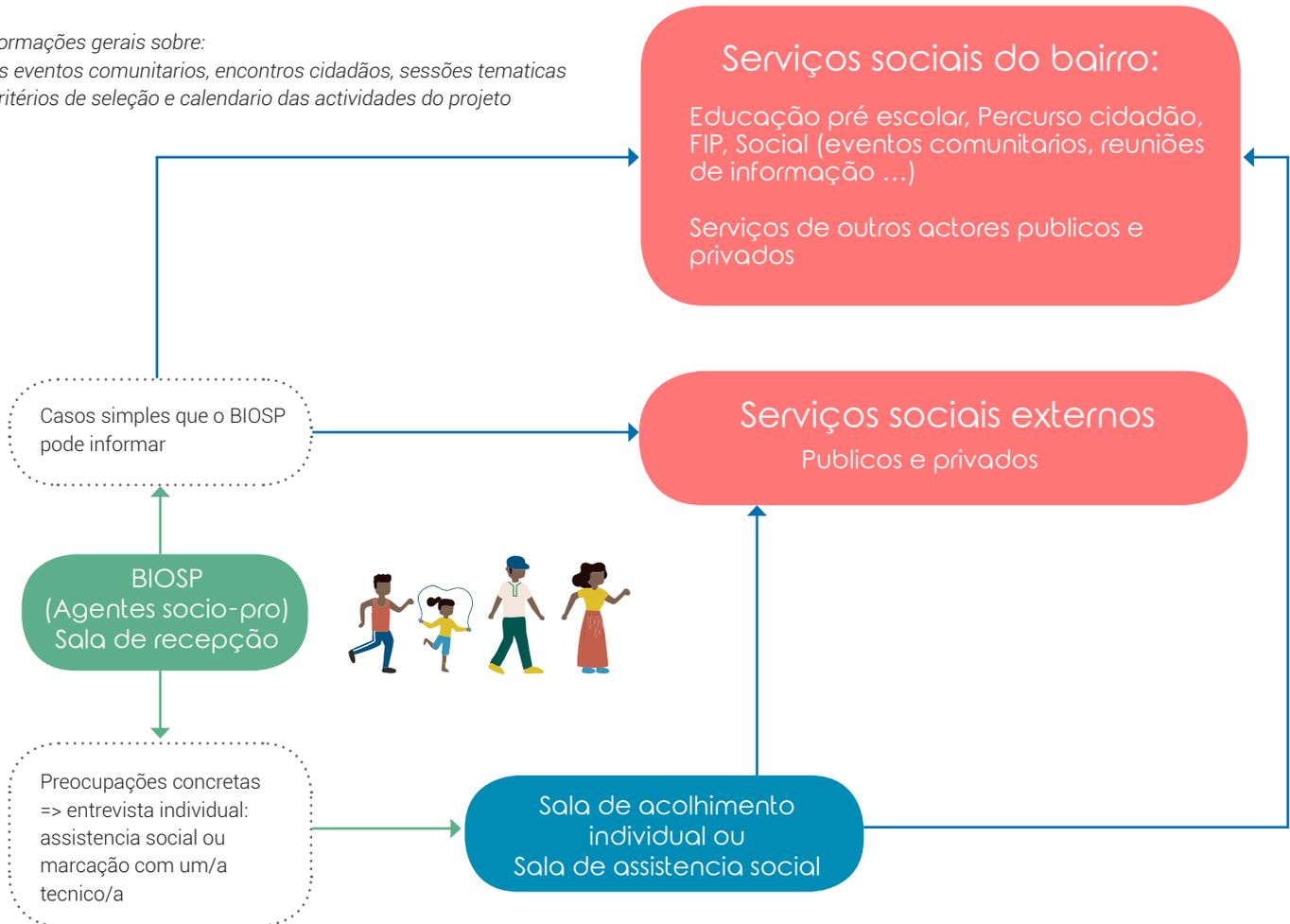
2. **O envolvimento dos serviços sociais no BIOSP** é fundamental, via:

- Fornecimento de informações sobre as condições de acesso aos serviços (custo, critérios de elegibilidade para beneficiar dos serviços,
- Presença regular destes serviços no BIOSP, através da organização de permanências semanais, mensais etc. durante quais podem responder diretamente às demandas dos usuários (serviços de registo de nascimento, identificação civil etc.).

3. A partir **do BIOSP até aos serviços sociais**, através do contacto regular dos agentes de orientação social com os principais serviços para traçar as necessidades identificadas na comunidade.

Informações gerais sobre:

- Os eventos comunitários, encontros cidadãos, sessões temáticas
- Critérios de seleção e calendário das actividades do projeto



A pessoa que vai ao BIOSP, é registada inicialmente pelo agente sócio-profissional numa "**sala de informação**" ou de "recepção", que é o primeiro espaço onde a pessoa vai encontrar documentação, publicações sobre várias questões, possivelmente, uma televisão com vídeos informativos.

Depois, se precisar de orientação personalizada, a pessoa é recebida individualmente na outra sala chamada "**sala de assistência social**" ou de "acolhimento individual":

- Quer por um **agente de orientação social** presente no BIOSP de forma permanente, que vai ouvir a preocupação da pessoa e recomendar um serviço social identificado (no campo da saúde, educação, formação, justiça, administração, etc.) que pode resolver este problema,
- Quer por **outra pessoa de recurso** mediante **marcação** de encontro: um(a) técnico(a) especializado(a) um(a) assistente social, ou qualquer outro serviço que assegura permanências no BIOSP.

É no contexto de entrevistas individuais que as pessoas são **referidas para organismos especializados**, dependendo dos problemas encontrados.

As pessoas responsáveis de famílias são **incentivadas a tomar iniciativas** nas áreas de saúde familiar e pessoal, da educação, da obtenção de documentos oficiais, da violência, da resolução de conflitos familiares internos.

As preocupações apresentadas pelos beneficiários são levadas em conta na planificação dos temas a serem abordados nas atividades de sensibilização, para ficar mais perto dos interesses do público-alvo.

As actividades das 4 vertentes da missão do BIOSP

Informar e orientar as pessoas para **serviços** que podem atender suas necessidades e lhes permitam ser melhor reconhecidas como **cidadãos**, de gozar dos seus direitos, e assumir seus **deveres**



Informar e orientar para serviços

Sensibilizar as comunidades e o público em geral sobre os direitos, deveres, serviços e políticas públicas e **contribuir para a coesão social** na comunidade

- *Visitas domiciliárias*
- *Sessões temáticas abertas ou restritas (grupos focais)*
- *Eventos comunitários*
- *Programas radiofónicos, boletins, Guia social*
- *Encontros entre cidadãos e poderes públicos*



Sensibilizar e criar ligação social

Envolver os serviços públicos no BIOSP para:

- 1/ Suportar o BIOSP na comunicação de informações sobre as condições de acesso a serviços, e
- 2/ Utilizar os BIOSP para continuar a sua missão, responder diretamente às solicitações dos usuários



Fazer chegar os serviços públicos nos bairros



Transmitir informações aos serviços sociais

Transmitir **informações da população às autoridades locais** envolvidas:

- *As reais necessidades identificadas na comunidade,*
- *As dificuldades encontradas pelos usuários,*
- *A realidade da demanda,*
- *O mau funcionamento dos serviços.*

Promover e incentivar as autoridades nos **aspectos positivos** dos serviços e o impacto concreto para as pessoas que beneficiaram.

As actividades transversais



Acompanhamento
dos parceiros locais
na gestão de BIOSP



Buscando
sustentabilidade: baixo
custo e envolvimento
de outros atores



Medição do impacto

O seguimento das actividades pelas autoridades públicas



Trabalho em rede
com outros atores da
sociedade civil



Mobilização
comunitária e
divulgação

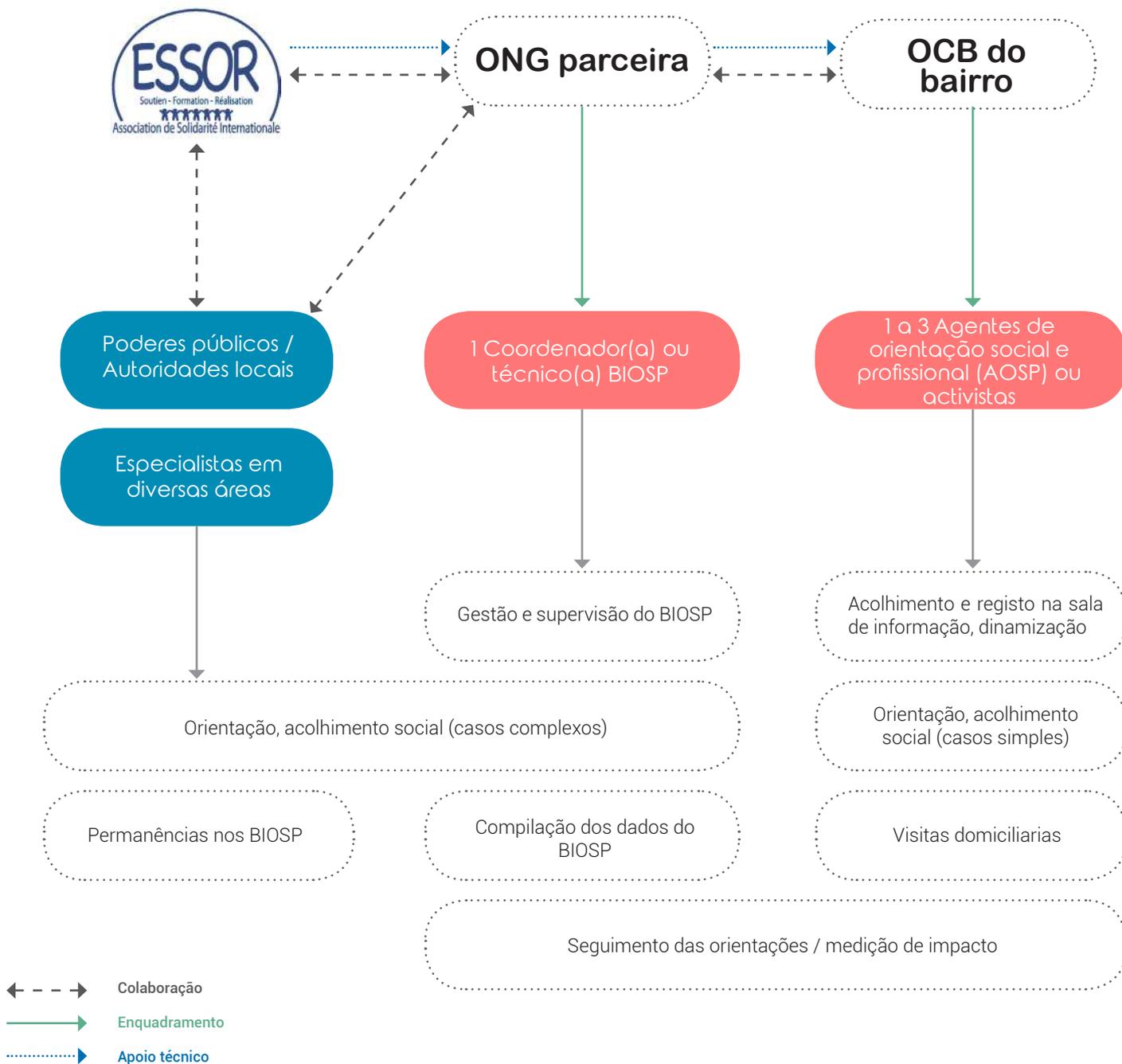


Envolvimento dos
líderes comunitários e
da sociedade civil de
base no bairro

O BIOSP é animado ou co-animado por agentes comunitários, provenientes mais frequentemente das **organizações comunitárias de base (OCB)**, formados na orientação social e profissional. O trabalho é supervisionado por um(a) responsável técnico(a) duma **ONG formado(a) idealmente em trabalho social**.

Em todos os casos, ESSOR, ou uma ONG local coordena a implementação da metodologia BIOSP em todas as áreas de implantação.

O esquema na pagina seguinte apresenta um modelo de gestão e animação do BIOSP. A configuração pode variar de um contexto a outro.



O perfil dos recursos humanos para a orientação social

Os agentes de orientação social são da comunidade e são formados de antemão sobre a metodologia BIOSP, o acolhimento social, a escuta, a comunicação.

Em cada BIOSP, um(a) profissional, diretamente relacionado(a) com a ONG do bairro, coordena os trabalhos de agente(s) do mesmo BIOSP.

Idealmente, os BIOSP têm vocação no futuro, a **reunir os seus recursos humanos e materiais com os serviços sociais existentes** e outras **ONGs** interessadas no dispositivo.
Ver os esquemas acima p. 28-30.

A semana típica de uma equipa BIOSP

Uma equipa BIOSP, cuja composição varia em função do contexto, se revezam para garantir uma abertura contínua nos horários anunciados, e as várias atividades fora do BIOSP.

Os horários são variáveis em função do contexto, mas todos BIOSP abrem em contínuo de 2^a-feira a 6^a-feira:

- Beira: 8h-15h
- Bissau: 10h-16h
- Bongor: 8h-12h30.

Esta semana típica é um exemplo hipotético, com base numa mistura de diferentes contextos de implantação dos BIOSP.

Manhã

2a-feira

Acolhimento,
informação,
entrevistas
individuais

Reunião mensal
de balanço e
de planificação
com os outros
BIOSP

Ou Reunião in-
tersectorial com
equipa projeto
(Educação, FIP)

Acolhimento,
informação,
entrevistas
individuais

Visitas
domiciliárias e
divulgação do
BIOSP e das
actividades da
semana

3a-feira

Acolhimento,
informação,
entrevistas
individuais

Visita de
seguimento do
técnico BIOSP

Visitas
domiciliárias e
divulgação do
BIOSP e das
actividades da
semana

Encontro
com lideres
comunitários

4a-feira

Acolhimento,
informação,
entrevistas
individuais

Permanência
semanal
do técnico
medico-social:
3 entrevistas
marcadas

Visitas
domiciliárias e
divulgação do
BIOSP e das
actividades da
semana

Sessão de
sensibilização
aberta sobre o
paludismo

5a-feira

Acolhimento,
informação,
entrevistas
individuais

Visita de
seguimento
de um serviço
social parceiro
do BIOSP

Visitas
domiciliárias e
divulgação do
BIOSP e das
actividades da
semana

Sessão de
sensibilização
fechada com
um grupo de
mulheres sobre
a economia
familiar

6a-feira

Acolhimento,
informação,
entrevistas
individuais

Verificação do
impacto das
orientações
(contacto com
os serviços
sociais)

Organização
dos dados e
fichas da sema-
na, classifica-
ção, arrumaçã

Encontro cida-
dão com um
representante
da Câmara
Municipal sobre
os serviços de
recolha do lixo

Tarde

GUIÃO METODOLÓGICO



VERTENTE 1

INFORMAÇÃO E ORIENTAÇÃO

A primeira missão do BIOSP é **Informar e orientar** as pessoas, homens, mulheres, jovens, aos **serviços** que podem atender suas necessidades e lhes permitam ser melhor reconhecidos como **cidadãos**, gozar dos seus **direitos** e assumir seus **deveres** em diversas áreas:

- Na área da educação, formação profissional e emprego, que seja em conexão com as atividades implementadas por ESSOR e os seus parceiros nestas áreas, ou com outras estruturas

- Em termos de acesso a serviços básicos, incluindo sociais, de saúde, de justiça ou administração, que sejam públicos, privados ou fornecidos por outras ONGs.



Atendimento individual num BIOSP na Beira (esq.) e atendimento a quatro meninas em Bongor (dir.)

O principal papel do BIOSP é o **acolhimento** diário dos habitantes para **informá-los** e, se necessário, **encaminhá-los** para soluções concretas, em entrevistas individuais.

Para garantir a inserção relevante do BIOSP no contexto, um **diagnóstico** da área é conduzido de antemão.

Os agentes de orientação social e profissional (AOSP) recebem **formação** inicial e suas competências são reforçadas de forma contínua, conforme necessário.

Os BIOSP **identificam e mobilizam** em cada bairro as **pessoas vulneráveis** prioritárias (Cf. ficha socio-econômica em anexo) para encorajá-los a visitar o BIOSP para encontrar soluções às suas preocupações, e assim garantir que os mais vulneráveis são o público prioritário do BIOSP. Estas famílias também são incentivadas a participar nas atividades propostas, com o apoio de organizações comunitárias do bairro.

Se algumas famílias vulneráveis precisarem de um **acompanhamento** mais de perto, o BIOSP :

- Realiza visitas domiciliárias junto dessas famílias²; cada BIOSP deve acompanhar pelo menos 30 famílias vulneráveis no seu bairro; cada família recebe uma visita por mês ou de dois em dois meses no mínimo, dependendo das situações vividas. As visitas são agendadas com antecedência de acordo com a disponibilidade das famílias e a do AOSP.
- Envolve uma pessoa qualificada em trabalho social.

As famílias acompanhadas também podem ser identificadas através das pessoas que vêm para o BIOSP, e descrevem a situação socioeconômica exigindo um apoio familiar individualizado. A sua situação é analisada por agentes sociais, primeiro em entrevista no BIOSP, e depois com uma **visita domiciliária** para confirmar ou não a necessidade de acompanhar a família.

O fato de que as pessoas acompanhadas tenham a iniciativa de vir ter a BIOSP, em princípio, garante uma maior eficácia da ação.

² Ver em anexo a ficha de visita domiciliária. Além disso ESSOR prevê divulgar um manual de visita domiciliária

Várias abordagens foram experimentadas para o diagnóstico inicial de implantação dum BIOSP.

Em Bissau, o diagnóstico foi realizado com uma **abordagem qualitativa** na forma de **focus group** com mulheres, adolescentes, associações de bairro, nos 4 bairros identificados. Tinha como objectivo produzir **informação sobre as necessidades e expectativas das pessoas vulneráveis em termos de serviços**, e sobre as condições de acesso:



Grupo focal de jovens no diagnóstico do bairro Cuntum Madina em Bissau

Percepção e conhecimento das pessoas sobre a **acessibilidade** dos serviços, a título pessoal e profissional, e o **conhecimento** que eles têm desses serviços

As **necessidades** em termos de serviços e das informações e orientações sobre estes serviços, os temas sobre os quais eles gostariam de ser melhor informados

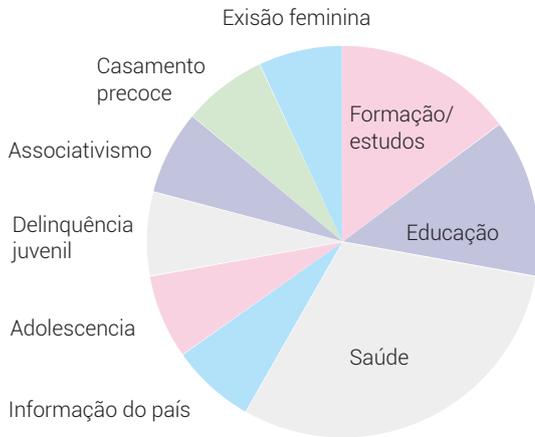
O conhecimento de que os habitantes têm das **políticas públicas** que lhes dizem respeito

As **actividades cidadãs e associativas**, as ligações existentes e a fortalecer entre as partes interessadas (moradores, organizações comunitárias, fornecedores de serviços e poderes públicos).

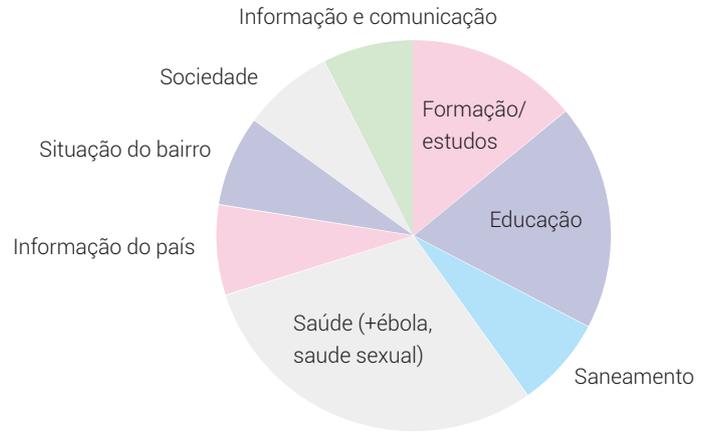
Exemplos de resultados:

Para quais problemáticas as pessoas entrevistadas em Bissau iriam consultar um BIOSP :

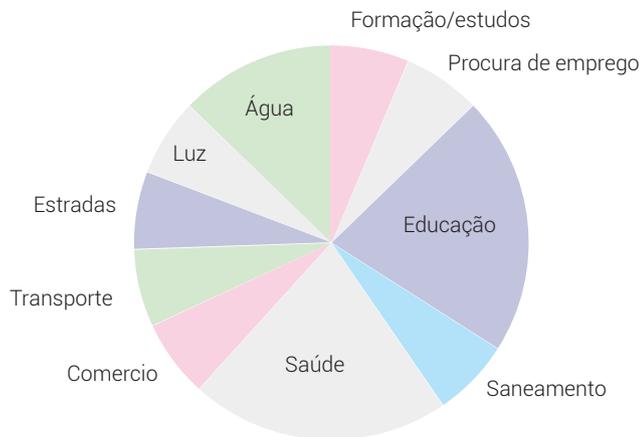
RAPARIGAS



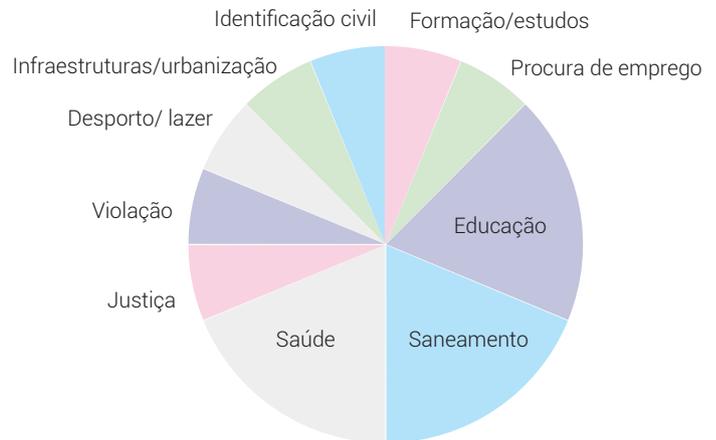
RAPAZES



MULHERES



SOCIEDADE CIVIL DE BASE

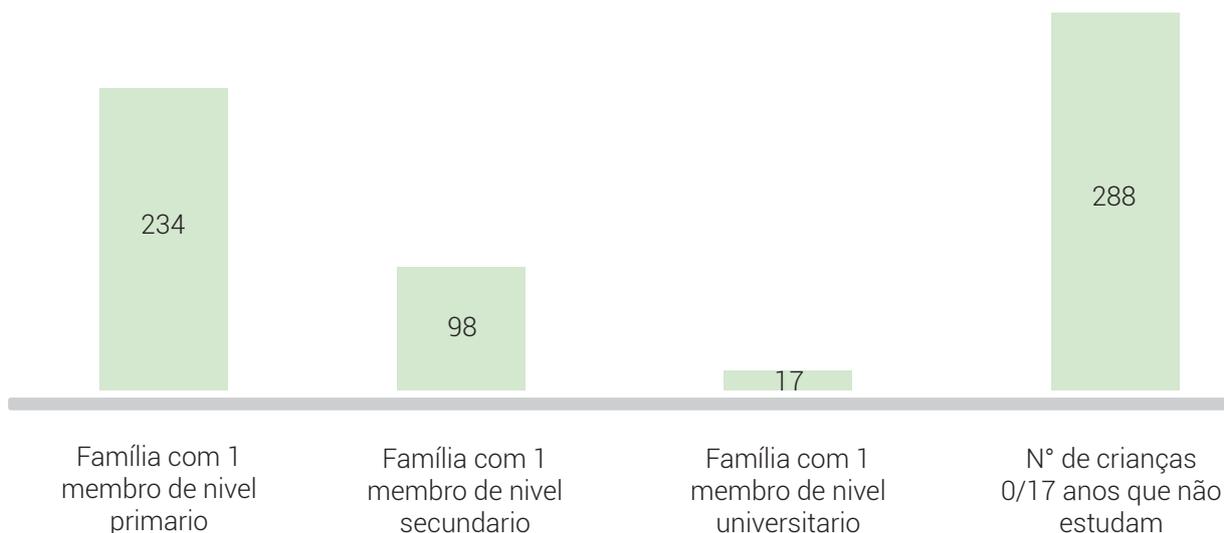


Na Beira, para a abertura dum BIOSP na nova zona de Dondo, uma **abordagem quantitativa** foi privilegiada. Um **diagnóstico socioeconômico** foi realizado no distrito mais povoado da área, com questionários (ver perfil socioeconómico no apêndice) com 288 famílias, sobre:

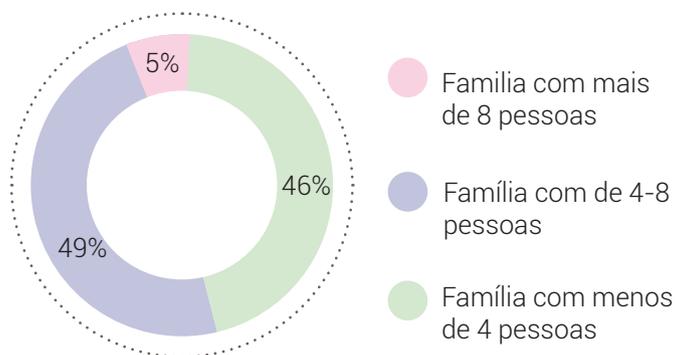
- A **composição da família**, número de crianças, mulheres grávidas, controlos pré-natais ou não, doenças crónicas, membros da família que trabalham (com / sem contrato), apoios externos eventuais, renda mensal
- A **educação**, os níveis literários, a **identificação civil**, os números de crianças registradas e com registo de saúde atualizado
- As **prioridades e sugestões** das famílias em termos de consciencialização em sua comunidade

Exemplos de resultados em Dondo:

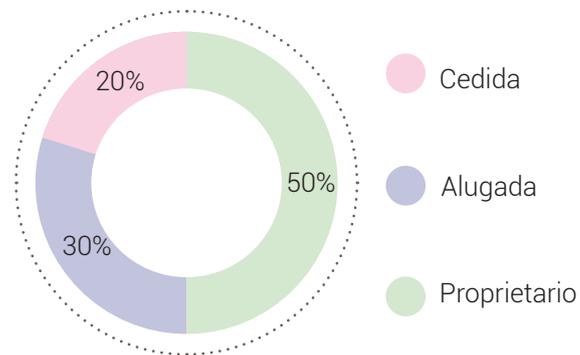
NIVEL DE ESCOLARIDADE



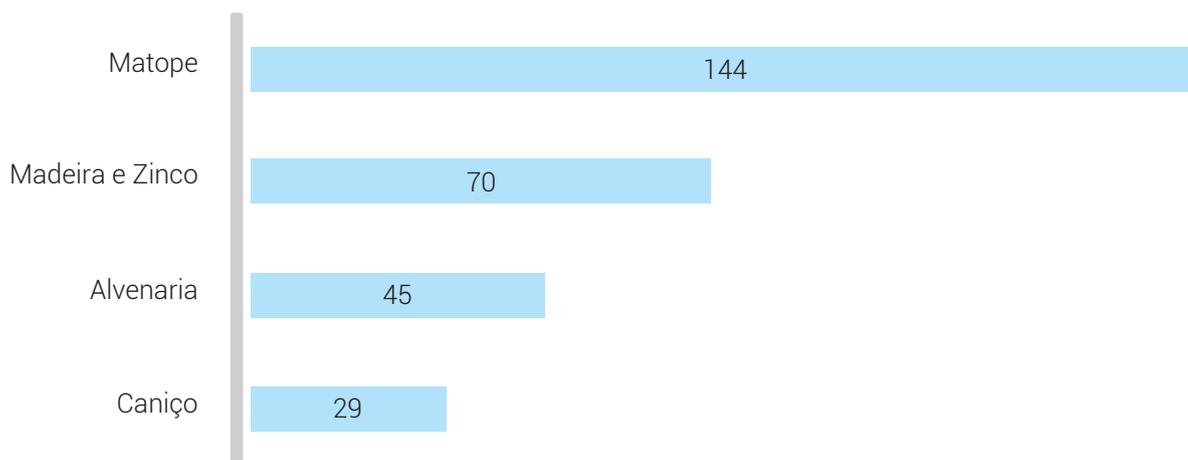
PERCENTAGEM DE FAMÍLIA MEDIANTE O N° DE PESSOAS QUE COMPÕE O AGREGADO FAMILIAR



PERCENTAGEM DE PESSOAS MEDIANTE CASA PRÓPRIA, CEDIDA OU ALUGADA



N° DE CASAS MEDIANTE O TIPO DE CONSTRUÇÃO DA CASA



Todas estas informações quantitativas e / ou qualitativas recolhidas nas áreas de intervenção, devem ser usadas para adaptar a oferta de serviços dos BIOSP ao mais próximo das necessidades.

Um levantamento dos serviços sociais, educativos e profissionais é implementado como parte do diagnóstico inicial, e resulta em:

- Uma **base de dados e mapeamento dos serviços** (públicos e privados), continuamente atualizada
- Uma ferramenta de orientação para o uso dos agentes sociais do BIOSP, que é objecto de uma publicação chamada "Guião social" (no Moçambique) ou "Guia Social" (na Guiné-Bissau e no Chade).



Atelier comunitario de mapeamento dos serviços em Bongor



Ver na caixa de ferramentas o Guião social da Beira (visão geral da cobertura acima), que identifica essencialmente serviços públicos. Seu conteúdo foi formalmente validado (assinatura e carimbo) por cada serviço levantado, e de último pela Direção Provincial da Ação Social. Esse processo de validação pelos poderes públicos pediu mais de um ano e meio antes da publicação do guião!

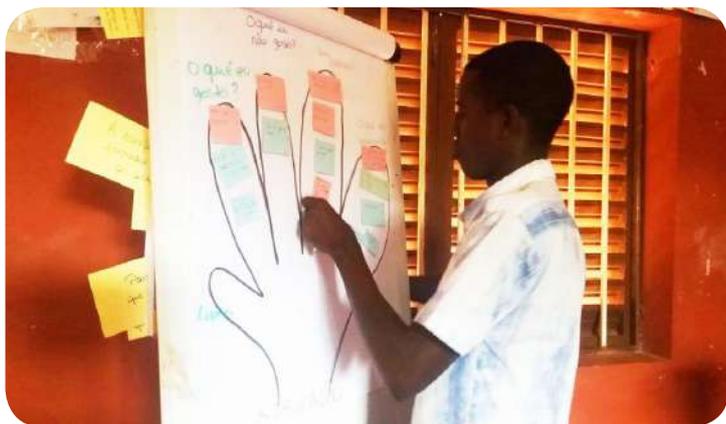
- Na Beira também foi criado um **Guião de orientação para as instituições de formação profissional**, resultando duma colaboração entre as equipas técnicas de BIOSP e de Formação e Inserção Profissional (visão geral da cobertura à direita).



O GACC-Ma desenvolveu um Guião de orientações sanitárias e sociais³, que contém uma quantidade de informações sobre as instituições existentes e os serviços que prestam, sobre o tratamento de pequenas doenças, sobre a saúde preventiva, sobre documentos administrativos necessários para diferentes caminhadas...

³GACC-Ma, Guia de orientação social (2002)

A formação inicial dos agentes de orientação social e profissional, deve ser **adaptada aos perfis das pessoas**: por exemplo, para as pessoas com um nível básico de educação, uma organização em etapas (por exemplo, 1 ou 2 dias / mês após a formação inicial de 4 dias), em vez de um bloco de formação, será uma fórmula mais adequada, que vai permitir uma melhor assimilação das habilidades.



Técnicas participativas de formação dos AOSP em Bissau



Temas da formação inicial⁴:

Bloco inicial (4 dias)		Duração
Introdução	<ul style="list-style-type: none"> • As expectativas dos participantes sobre o conteúdo da formação • Dinâmica de apresentação -> Quem sou eu? O que eu sou para mim mesmo? Meus valores • Apresentação do programa e do manual de formação • Apresentações ESSOR, ONG parceira, e Projeto • Apresentação e discussão do diagnóstico inicial realizado ou dos dados mais recentes do funcionamento dos BIOSP (encaminhamentos, impacto) 	1 dia
Metodologia BIOSP	<ul style="list-style-type: none"> • Apresentação do filme BIOSP • O perfil do AOSP • As regras do acolhimento individual • Simulações de casos possíveis: acolhimento e entrevista individual • Metodologia de visitas domiciliares • Jogo: Mapa do BIOSP e das suas actividades ou jogo de tabuleiro sobre acolhimento e orientação • Debate sobre as atividades e dificuldades / soluções 	2 dias
Ferramentas de informação e de orientação	<ul style="list-style-type: none"> • Guião social • Base de dados dos serviços • Ferramentas, fichas de registo e de seguimento • Avaliação da formação 	1 dia

A **formação contínua** dos AOSP também é muito importante, especialmente no acolhimento, na animação e mobilização, a utilização das ferramentas.

⁴ Ver em anexo (7) o kit de formação

Módulos de formação inicial complementares		Duração
Técnicas de animação pedagógica e de mobilização comunitária	<ul style="list-style-type: none"> • Encontros Cidadãos • Sensibilizações Comunitárias • Reuniões com os líderes comunitários • Ferramentas e técnicas de mobilização 	2 a 3 dias
Metodologia visita domiciliaria	<ul style="list-style-type: none"> • Apresentação do manual metodológico (em andamento) • Apresentação das ferramentas de visita domiciliaria • Simulações de visita 	1 dia
Mapeamento dos serviços	<ul style="list-style-type: none"> • Apresentação da técnica de mapeamento manual • Mapeamento dos serviços sociais e profissionais dos bairros de intervenção 	1 dia
Relações Humanas e Cidadãs, desenvolvimento das competências de comunicação	<ul style="list-style-type: none"> • Dinâmicas sobre a comunicação e escuta • Jogo: Agente Social & Comunicação (para explorar e desenvolver os conhecimentos dos AOSP na comunicação, empatia, criatividade, acolhimento, orientação) • Igualdade homem-mulher • Auto avaliação e avaliação da formação 	2 dias

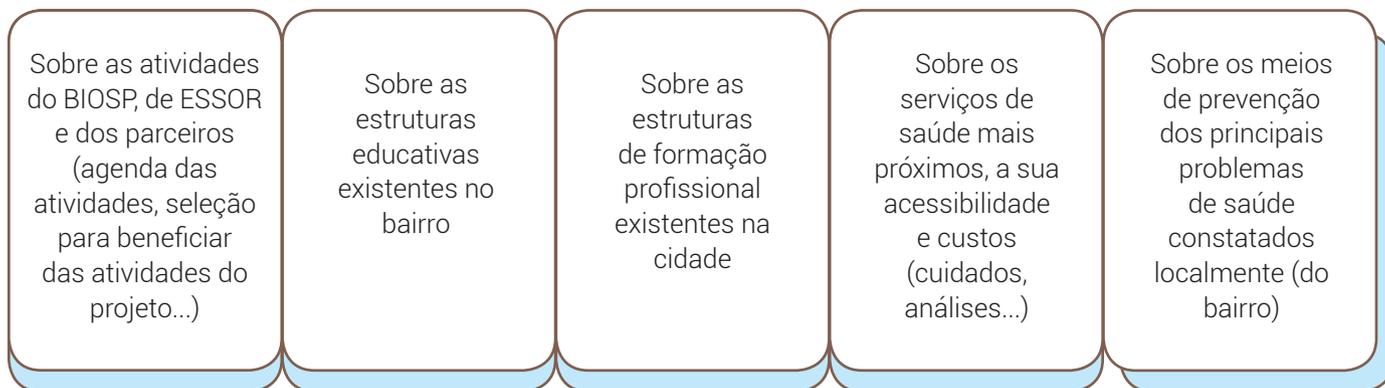
Módulos de formação inicial complementares		Duração
Metodologia BIOSP : reciclagem	<ul style="list-style-type: none"> • Simulações de casos possíveis • Dinâmica de grupo, jogo • Debate sobre as atividades e as suas dificuldades/ soluções 	1 dia
Ferramentas de informação e de orientação: reciclagem	<ul style="list-style-type: none"> • Trocas de experiências sobre a utilização do Guião social • Atualização da base de dados dos serviços • Dificuldades de utilização das fichas de registo e de seguimento • Classificação, entrada e compilação dos dados papel e digitais 	1 dia
Reforços temáticos diversos para a animação de sensibilizações:	<ul style="list-style-type: none"> • Saúde: VIH/SIDA e DST, Tuberculose, Paludismo, Mal-nutrição, Excisão... • Problemas sociais: Violência doméstica, abuso nos menores... 	1 dia cada
Troca de experiências entre os BIOSP :	<ul style="list-style-type: none"> • AOSP novamente formados para um novo BIOSP vão estagiar nos BIOSP antigos • AOSP experimentados vão apoiar outros BIOSP 	Segundo necessidades

Geralmente, o BIOSP está aberto todos os dias em contínuo, da 2^a-feira até à 6^a-feira das 8h às 15h.

Este horário pode variar em função dos países.

A sala de informação deve ser acolhedora, em primeiro lugar através da pessoa que acolhe, porque a **primeira impressão é a que permanece** (sorriso, escuta, atenção ao outro...). O aspecto logístico também é importante (móveis, cores, espaço). Esta sala oferece um primeiro nível de informação em diferentes meios de comunicação, o qual é apresentado oralmente pelo AOSP.

- Exibição de **informações de interesse geral**, por exemplo:



- **Documentação** fornecida por outros atores em diferentes áreas: saúde, direitos e justiça...
- Uma **biblioteca** (livros, manuais escolares...)
- Uma **televisão** que divulga filmes informativos⁵



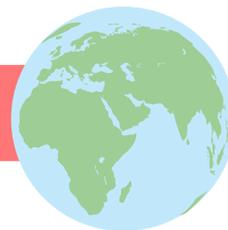
Salas de informação de BIOSP na Beira (esq., centro) e em Bissau (dir.)

O agente comunitário que assegura o acolhimento do público na sala de informação:

- **Regista** cada visitante,
- Prepara e **divulga a agenda mensal** do BIOSP (sessões temáticas etc.),
- **Informa** os visitantes sobre o funcionamento do BIOSP e as próximas sessões temáticas,
- Se for preciso, **orienta** também as pessoas que chegam com uma preocupação concreta que precisa que a pessoa seja recebida na sala de entrevistas individuais.
- O agente comunitário está em **interação constante com os atores do bairro.**

⁵ A difusão de filmes no BIOSP deve permanecer informativa e não de entretenimento, de modo a não perturbar o funcionamento do BIOSP, mas atrair prioritariamente um público em busca de informações. Caso os filmes gerarem uma afluência que tende a atrapalhar o acolhimento individual, podemos reservar os filmes para os grupos temáticos.

Pequenas «mais-valias» por país:

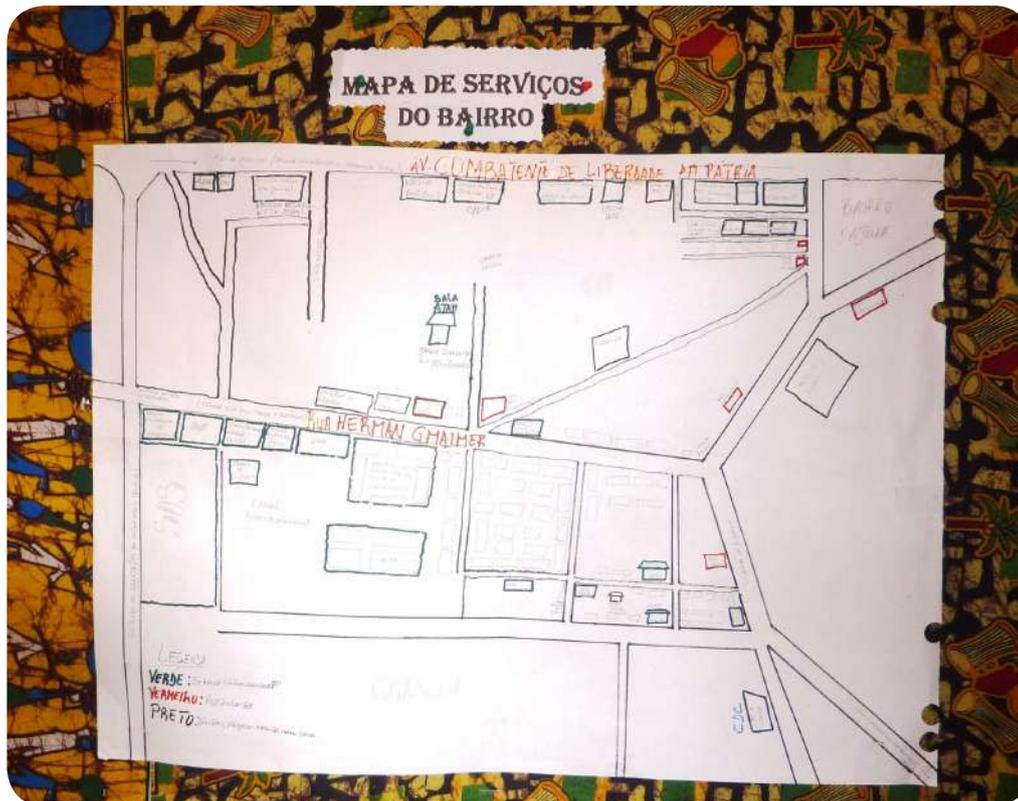


Na sala de informação dos BIOSP de Bissau e de Beira, uma caixa de cartão “Voz do Cidadão” serve de **caixa de ideias** para recolher as expectativas e demandas dos visitantes. Na Beira, recebe 5 mensagens cada mês em média por BIOSP.



Sala de informação do BIOSP no CDC de Missira, Bissau

Mapas dos bairros desenhados pelos agentes sociais das OCB durante o diagnóstico, são fixados em cada BIOSP de Bissau para dar aos visitantes uma vista espacial dos serviços do seu bairro (educação, saúde, serviços sociais, de formação profissional...).



Mapa dos serviços do bairro, fixado no BIOSP de Missira, Bissau

Para assegurar um ambiente convivial na entrevista individual e evitar o aspecto «administrativo», é recomendado de receber os beneficiários ao redor duma mesa redonda pequena ou em poltronas cara a cara.

Nota: na Guiné-Bissau, para entrevistas de saúde, o paciente não senta frente do médico ou técnico de saúde, mas senta de lado. Isto por motivo de evitar contágio, na ausência de máscara de higiene.



Gabinetes de atendimento individual dum BIOSP na Beira (esq.) e em Bissau (dir.)

Os agentes sociais que recebem os beneficiários em entrevistas individuais neste espaço devem ser formados nas técnicas de acolhimento social (ver em anexo o manual do formador e o kit de formação dos agentes sociais dos BIOSP). O seu perfil e as modalidades de acolhimento diferem em função dos contextos (ver ponto II.6 acima «gestão e animação dos BIOSP»); em Bissau por exemplo, além dos AOSP, pessoal especializado (em saúde, ação social) faz permanências semanais nos BIOSP.



Entrevista individual especializada com técnico de saúde, num BIOSP de Bissau

Para este trabalho de acolhimento individual de orientação social, os agentes do BIOSP utilizam e atualizam regularmente ferramentas de orientação em diversas áreas: além do guião social e as informações que contém sobre os serviços essenciais, os AOSP têm informações detalhadas sobre a oferta de formação, as escolas, as estruturas de saúde públicas e privadas, etc.

Os AOSP dispõem também de ferramentas de seguimento e de acompanhamento dos casos individuais, para guiar as pessoas nas caminhadas de resolução do seu problema. Na Beira por exemplo, os agentes dos BIOSP chamados «activistas» utilizam para o efeito o que chamam um «Guia de referência e contra-referência», que permite desenhar o percurso do beneficiário antes de chegar ao serviço social final, com as caminhadas prévias para obter as peças requeridas.

Pequenas «mais-valias» por país:



Na sala de entrevistas individuais dos BIOSP de Beira, podemos encontrar um **filtro de água** e um **cantinho de brinquedos** para as crianças.



Cantinho de brinquedos num BIOSP na Beira

Para o seguimento e a valorização das atividades e da frequência nos BIOSP, a equipa do projeto Beira fez imprimir um quadro quantitativo sintético sobre uma lona em PVC, para fixar no BIOSP e marcar os dados de cada mês com uma caneta de feltro que poderá ser apagado no início do ano seguinte.

Quadro Quantitativo das Actividades

**BALCÃO DE INFORMAÇÃO E ORIENTAÇÃO
SOCIAL E PROFISSIONAL**



Indicadores	Jan		Fev		Abril		Maio		Junho		Julho	
	Nº mensal	Acumulado										
Nº de pessoas atendidas na sala de informação												
Nº de pessoas atendidas na sala de assistência social												
Nº de pessoas encaminhadas às actividades do projeto:												
<i>Sessões temáticas</i>												
<i>Educação</i>												
<i>Formação e Inserção profissional</i>												
Nº de pessoas encaminhadas aos serviços externos												
Nº de pessoas que resolveram as suas preocupações												
Nº de participantes nos eventos comunitários												
Nº de visitas domiciliares												
Nº de pessoas que participam nas actividades de sensibilização (H/M)												
Nº de mulheres que participam nas sessões temáticas fechadas												
Nº de visitas realizadas pelas instituições governamentais												
Actividades com ONG's nacionais e/ou internacionais												
Nº de pessoas encaminhadas à Acção Social com abertura de processo												

VERTENTE 2

SENSIBILIZAÇÃO E LIGAÇÃO SOCIAL

A **ligação com a comunidade** é complementar da missão de informação e orientação dos BIOSP.

Esta ligação concretiza-se em primeiro lugar através das **visitas domiciliárias**, seja para a identificação dos mais vulneráveis, para divulgação e promoção do BIOSP e das actividades programadas, para o acompanhamento dos beneficiários e para medir o impacto dos encaminhamentos.



Visitas domiciliarias em Bissau



Visitas domiciliarias na Beira

Em segundo lugar, **o BIOSP contribui para a coesão social** na comunidade e para o reforço da autonomia dos cidadãos, através de:

- **Sensibilização** as comunidades e o público em geral sobre os direitos, deveres, serviços e políticas públicas, e sobre temas prioritários da comunidade (saúde, gravidez, saneamento...).
- Diversos **eventos comunitários** destinados à informação, laço social, mobilização e divulgação dos BIOSP
- **Encontros cidadãos**, que juntam os cidadãos e representantes das instituições públicas, para discutir questões sociais do bairro e a resposta dos serviços existentes.

Finalmente, o BIOSP divulga **informações de interesse geral sobre os serviços básicos e as políticas públicas**, que a população pode acessar através dos **programas de rádio, boletins de notícias**, e um **guia social**.



Evento comunitario em Bongor



Sensibilização sobre direitos da criança na Beira

A visita domiciliária é um elemento chave da metodologia de ESSOR e dos seus parceiros, tanto:

- Antes das atividades: para identificar as famílias mais vulneráveis que constituem o alvo de toda nossa ação, a fim de favorecer a sua participação nas atividades do projeto,

- Como em simultâneo das atividades: para acompanhar estas famílias de forma durável, seguir a evolução da sua situação ao longo da sua participação nas atividades e assegurar da pertinência e da qualidade das respostas dadas às suas necessidades.

Uma equipa BIOSP planifica essas visitas cada semana, em acordo com as famílias interessadas, com um objectivo definido.

ESSOR tem capitalizado estas práticas sobre este aspecto particular da sua metodologia de intervenção, e está a realizar um manual de visita domiciliária que incluirá precisões metodológicas e ferramentas concretas.



Visitas domiciliarias em Bissau (esq.), e na Beira (dir., baixo)

As organizações (ONG ou OCB) responsáveis dos BIOSP, com a ajuda das OCB do bairro, organizam cada semana **ações de sensibilização temática**, quer animadas por elas mesmas, quer por atores exteriores seguindo os temas: poderes públicos e outras ONG parceiras dos BIOSP.

Estas sessões devem ser **participativas**, criar espaço para o diálogo com os participantes, em vez duma transmissão unilateral de conhecimentos.

Têm lugar cada semana em cada BIOSP e são planificadas em cada início de mês.

Os temas são escolhidos em função das **prioridades identificadas com os mesmos beneficiários** (motivos das visitas, preocupações frequentes).

As sessões podem ser animadas pelos agentes sociais dos BIOSP, formados nas técnicas de animação participativa, mas também por um membro da equipa técnica, por um membro duma ONG parceira ou por um interveniente exterior se for necessário.

As sessões temáticas podem ser:

- Restritas (ou fechadas) a grupos de vinte pessoas no máximo, identificadas sob critérios de vulnerabilidade socio-económica (grupos de mulheres, grupos focais), e focadas nas necessidades específicas deste grupo: se procurará organizar 1 sessão por semana por BIOSP, sobre temas que interessam os membros desses grupos (tratamento da água, promoção da saúde, etc.).

A periodicidade das sessões será definida em acordo com a disponibilidade dos interessados, a fim de assegurar a sua participação.

Os lugares de realização das sessões restritas podem variar, dependendo dos grupos: pode ser no BIOSP, no exterior no recinto do BIOSP, debaixo duma árvore, numa sala de escola com alunos, ou em qualquer lugar adequado proposto pelo próprio grupo ou por uma organização comunitária.



Sessões de sensibilização fechadas com mulheres na Beira (esq.) em Bissau (dir.) e em Bongor (baixo dir.)



Sensibilização numa escola primaria em Bissau

- **Abertas a todos:** pode haver várias por semana por BIOSP.

Estas sensibilizações que atraem um público maior podem ser organizadas numa sala perto do BIOSP, ou no exterior se as condições o permitem, ou ainda em outros lugares (ex. escolas)

Se pode utilizar teatro para sensibilizar as pessoas, música e dança para animar (instrumentos ou sonorização), e ainda actividades culturais e desportivas, mas é preciso ter vigilância para que a mensagem da sensibilização seja ouvida e percebida, e que não ficasse prejudicada pelo aspecto da diversão: por exemplo, a comédia pode ter como resultado de minimizar ou dedramatizar problemas graves como a violência (o público dispara a rir quando alguém bate noutra pessoa).



Sensibilizações com teatro na Beira (esq.) e em Bongor (dir.)



Sensibilizações com teatro em Bongor



Sensibilizações com teatro em Bongor



Sensibilização aberta na Beira

Os BIOSP organizam **eventos na comunidade** para inscrever o BIOSP como um ator facilitador do dinamismo cultural e social do bairro, e reforçar a sua notoriedade no bairro.

Os eventos comunitários podem ter como objetivo:

- Informar
- Reforçar os laços sociais
- Obter um melhor impacto local sobre determinados temas (direitos das crianças, emprego, prevenção saúde, etc.)
- Divulgar a existência e o papel do BIOSP com a comunidade para garantir o dinamismo e a frequência das visitas

Exemplos de eventos comunitários dos BIOSP :

- Dias « portas abertas »,
- Comemoração de datas marcantes,
- Atividades culturais (teatro, dança),
- Projeção de vídeos,
- Reuniões temáticas,
- Festa de aniversário do BIOSP,
- Exposição de «talentos do bairro»
- Operações de recolha de lixo e limpeza do bairro com as OCB e habitantes voluntários, e em parceria com os serviços municipais...

Os **líderes comunitários** podem ser encorajados a participar uma vez por trimestre na organização desses eventos.



*Exposição dos serviços do BIOSP Belém,
Bissau*



*Mobilização comunitária instigada pelo BIOSP para
a recolha de lixo em Cuntum Madina, Bissau*



*Animação desportiva organizada pelo BIOSP em
Bongor*

Encontros cidadãos permitem interação direta entre moradores e representantes da comunidade com representantes dos poderes públicos, onde os cidadãos, associações, autoridades locais e líderes comunitários podem discutir questões sociais do bairro e a resposta dos serviços existentes.

Os encontros cidadãos são organizados nos bairros onde os BIOSP são implantados, e reúnem um ou vários representante(s) das **autoridades locais** interessadas, as **OSC** representativas e a **população** do bairro sobre questões ou problemas particulares que os habitantes desses bairros enfrentam.

Esses encontros permitem que os habitantes especifiquem as suas dificuldades, debatam sobre elas, mas também que as OSC e AL digam como elas abordam esses problemas, quais ações têm eventualmente já implementado para ajudar na sua resolução, e quais ideias novas poderiam ser encontradas.

Também são a ocasião para os habitantes acessarem às informações muitas vezes fora do alcance deles, quer em relação às **políticas públicas existentes e os seus modos de acesso**, a gestão da cidade, as dificuldades estruturais ou conjunturais que as Autoridade Locais enfrentam ou as grandes orientações da política da sua cidade.

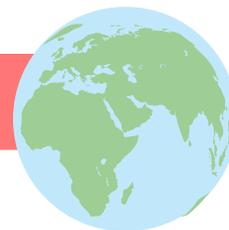
Finalmente permitem favorecer uma reconciliação, um diálogo constructivo e uma **melhor compreensão entre os poderes públicos e a população**.



Encontro cidadão com as Autoridades Locais em Bongor



Pequenas «mais-valias» por país:



Na Beira, os BIOSP propõem ainda:

- Pequenas **formações práticas** destinadas às pessoas idosas vulneráveis, notavelmente em tecelagem de tapetes, para favorecer a criação de atividades geradoras de rendimento

- Um **BIOSP móvel**, que desloca os serviços dos BIOSP da Beira até partes mais afastadas dos bairros e a zonas rurais



Lançamento do BIOSP móvel da Beira em dezembro de 2017

Em Bissau, os BIOSP inserem-se numa dinâmica de desenvolvimento social e cultural dos bairros, notavelmente:

- Valorizando os « **talentos do bairro** »: pequenos artesões, criadores e criadoras vêm expor seus trabalhos nestes eventos,

- Estes « talentos do bairro » animam as vezes **formações e ateliês criativos** para grupos focais identificados entre os beneficiários.

- Trabalhando com **grupos de mulheres**, por exemplo grupos de poupança solidaria tradicional (“abota” na Guiné-Bissau), para ajudá-las a reforçar seus conhecimentos ao redor das suas preocupações prioritárias de **economia** e de **saúde familiar**.



Exposição dos "Talentos do bairro" em Bissau



Em Bongor, o BIOSP propõe além disso:

- Contar com serviços externos como os da Delegação regional da saúde, que disponibiliza ao parceiro local ASTBEF uma parteira que realiza **Consultas de saúde** no CIOJ
- «Conversas-debates» nos bairros sobre temas de saúde,
- Conferências pedagógicas ligadas ao programa escolar, para os alunos de escola
- Uma pequena biblioteca em acesso livre com jornais, revistas e manuais escolares
- Jogos de tabuleiro e mesa de ping-pong, que permitem os visitantes jogarem num terraço coberto.



Actividades lúdicas e conviviais na varanda do CIOJ de Bongor

Além da missão de informação e de orientação individual, de acompanhamento das famílias e de sensibilização comunitária, o BIOSP pode cumprir uma **missão de informação mais abrangente**, a fim de **sensibilizar a população sobre as políticas públicas** e serviços públicos, e estimular o interesse dos cidadãos para a melhoria dos serviços de base aos quais eles têm direito.

Para este eixo, as ações de visibilidade e de comunicação dos BIOSP inscreve-se a um nível mais largo para atingir o público em geral, e implicam os poderes públicos:

- **Programas rádio**

Em Bissau, programas rádio são organizados cada mês, em parceria com uma rádio de grande escuta a nível nacional.

Consiste alternativamente em programas em diferido pré-gravados pela equipa de projeto, onde políticas públicas e suas modalidades de acesso são explicadas e comentadas, e debates em directo com a participação de representantes dos poderes públicos e/ou de OSC, e intervenção dos ouvintes (o guião de programa está disponível).

- **Difusão mais larga do guião social**

O guião social, que é primeiramente uma ferramenta de orientação para o uso dos agentes dos BIOSP, pode também ser divulgado a uma escala maior, de um lado aos outros atores potencialmente interessados pela utilização desta ferramenta, e junto de diversos atores públicos e privados que podem ser transmissores de divulgação dos desafios dos BIOSP.

- **Boletins de informação para o público e os parceiros**

Em fim, qualquer « projeto BIOSP » precisa de assegurar a sua visibilidade para o público e os parceiros financeiros e operacionais mediante cartazes, placas indicadoras, desdobráveis (ver em baixo), e boletins de informação (ver exemplo em baixo, e em anexo).

VERTENTE 3

FAZER CHEGAR OS SERVIÇOS PÚBLICOS NOS BAIRROS

Este componente desenvolve-se gradualmente a medida que o BIOSP consegue ganhar a confiança das autoridades locais e os serviços sociais.

O desafio é envolver os serviços públicos no BIOSP para:

1) Suportar o BIOSP na comunicação de informações sobre as condições de acesso a serviços

- Os serviços públicos transmitem aos BIOSP as informações necessárias sobre os custos, os critérios de elegibilidade para beneficiar dos serviços
- Os serviços públicos mantem o BIOSP informado das atualizações dos serviços



Encontro do RP ESSOR no Centro social de Bongor



Encontro de ESSOR Bissau e parceiro local com um Ministério

2) Utilizar os BIOSP para descentralizar os seus serviços, responder diretamente às solicitações dos usuários

Idealmente, os BIOSP **conseguem fazer deslocar as instituições públicas até aos BIOSP**, assim utilizando os BIOSP para continuar a sua missão e responder diretamente às solicitações dos usuários.

Pode ser feito através de permanências regulares (semanal, quinzenal, mensal) ou pontualmente, com a instalação de um dia ou meio dia dos funcionários públicos num BIOSP para operar directamente serviços à população, como por exemplo:

- Emissão de bilhetes de identidade
- Registos de nascimento
- Campanhas de vacinação
- Recolha do lixo no bairro...



O Serviço de Identificação Civil da Beira realiza peças de identidade nos BIOSP

O BIOSP pode conseguir a intervenção mais frequente de serviços municipais no bairro, tais como a recolha do lixo em parceria com as associações de moradores e a Câmara municipal de Bissau.

Na Beira, a colaboração com os poderes públicos inclui a **partilha de ferramentas de identificação das pessoas vulneráveis, e de acesso às políticas públicas:**

- Diferentes instituições públicas provinciais e distritais fornecem aos BIOSP **formulários originais** que permitem fazer as caminhadas de documentos de identidade, abrir processos de pedido de ajudas públicas a grupos específicos (isenção de taxas de escolaridade, ajudas às pessoas com deficiência, às pessoas idosas...), etc.

- As instituições interessadas formam também os agentes dos BIOSP para que sejam capazes de assistir os beneficiários no preenchimento destas ferramentas. E um apoio necessário em particular para as pessoas analfabetas.



A Câmara Municipal de Bissau em parceria com os BIOSP, disponibiliza o camião de lixo 2 vezes por mês em cada bairro. Habitantes voluntários mobilizam-se para realizar a recolha e cobrar pequenas contribuições dos moradores.

Esta vertente requer uma parceria sólida construída com as entidades públicas correspondentes, e uma apropriação pelos poderes públicos e pela população. De facto, para não prejudicar a sustentabilidade da ação, é importante:

- Não criar expectativas de remuneração extra dos agentes públicos para o efeito
- Manter as condições “normais” de acesso para a população: um serviço que é cobrado no centro da cidade, será cobrado o mesmo valor no dia que os agentes vêm emitir os bilhetes de identidade no BIOSP. A não ser que o serviço público em questão decida criar condições especiais para os beneficiários de BIOSP!

A implementação das prestações de serviços públicos concretos dentro dos BIOSP, que começou e se consolidou na Beira a título piloto, permitiu aumentar a frequência das visitas de forma significativa, demonstrando que a oferta de serviços pelos BIOSP responde às expectativas do público.

Permite a maior proximidade e acessibilidade dos serviços para populações habitualmente desmunidas de tais serviços, pouco informadas sobre as condições de acesso e peças a fornecer, e confrontadas a custos elevados de deslocação para o centro cidade.

Pistas a consolidar: os desafios dos BIOSP para este componente são:

- Conseguir apresentar os BIOSP aos serviços sociais públicos como intermediários eficazes para realizar a sua missão
- Adaptar a estratégia à fraqueza ou ineficácia dos serviços públicos que pode afectar a prestação de serviços sociais e a disponibilidade e capacidade dos serviços a colaborar.

VERTENTE 4

LEVANTAR E TRANSMITIR AS NECESSIDADES DA POPULAÇÃO

Este componente pode desenvolver-se gradualmente a partir do momento em que os BIOSP ganham experiência, audiência e credibilidade junto das autoridades.

Através da sua proximidade com a população dos bairros desfavorecidos, os BIOSP recebem muita **informação em tempo real sobre as necessidades e demandas** dessas populações em termos de serviços sociais, e sobre as dificuldades de encontrar respostas adequadas no sistema existente de saúde, de educação, de formação, de justiça, de apoio às vítimas de violência ou de delinquência, ou de suporte a grupos específicos tais como as pessoas idosas ou sofrendo de deficiências físicas ou mentais.

Os BIOSP podem, então, graças à sua proximidade com o campo, desempenhar um **papel de sensibilização dos poderes públicos** sobre:

- As reais necessidades identificadas na comunidade
- As dificuldades encontradas pelos usuários
- A realidade da demanda
- As lacunas dos serviços

Todas estas informações, recolhidas e consolidadas pelos BIOSP, são **transmitidas numa forma sintética e eficaz, para os serviços interessados** a fim de os sensibilizar sobre a necessidade de melhorar as respostas às necessidades da população sobre aspectos prioritários bem identificados.

Mas os BIOSP não enfatizam apenas os pontos negativos, também se esforçam para promover e incentivar as autoridades nos aspectos positivos dos serviços e o impacto concreto para as pessoas que beneficiaram.

Portanto, **o BIOSP transmite informações da população para as autoridades locais envolvidas.**

Isso envolve um contacto regular dos agentes sociais, com os serviços essenciais para fazer subir as informações.

É importante ao consolidar esses dados, ter cuidado à **confidencialidade dos dados individuais**. Por esta razão é preferível atribuir a cada beneficiário um número, a fim de não aparecer o nome das pessoas nos ficheiros informáticos. Além disso, os computadores dos BIOSP devem ser protegidos com palavras passe seguras e trocadas regularmente.

Esta transmissão de informação pode ser feita através de encontros regulares com os principais serviços para quais os habitantes são encaminhados pelo BIOSP. Esses encontros são a ocasião de trocar nos 2 sentidos, porque os serviços mantêm também o BIOSP informado da evolução das condições de acesso, das prestações propostas, dos constrangimentos eventuais...

Em Bissau, foram criadas **redes de bairro**, dinamizadas pelos BIOSP. Nestas redes participam líderes comunitários, representantes da sociedade civil do bairro, deputados locais, directores de escolas do bairro, outras pessoas influentes do bairro como chefes religiosos, e o pessoal do BIOSP. Cada rede de bairro elige uma coordenação rotativa (de 3 em 3 meses). A entidade que faz a coordenação propõe o objetivo do encontro. Estas redes encontram mensalmente para trocar sobre problemáticas do bairro e encontrar soluções colectivas nas áreas da segurança, do acesso à saúde, etc. Esta concertação e mobilização dos habitantes permite não só resolver problemas concretos no bairro, mas também chamar a atenção dos atores públicos a nível nacional sobre as problemáticas e necessidades dos bairros vulneráveis : através dos BIOSP e das redes de bairro, ESSOR e os parceiros locais transmitem trimestralmente as preocupações dos habitantes no quadro do Espaço de concertação da Cidadania que junta representantes dos Ministérios, das autarquias e das principais ONGs ligadas à ação social.



Encontro da rede de bairro em Belém, Bissau



Passagem da coordenação rotativa da rede de bairro de Cuntum Madina, Bissau



Encontro do Espaço de concertação da Cidadania em Bissau

É útil também transmitir estas informações sintéticas aos parceiros financeiros e a outras ONG implicadas na resposta às necessidades essenciais, por exemplo nas reuniões de concertação trimestrais, a fim de se juntar no desafio comum de responder às necessidades sociais das populações vulneráveis.

Concretamente, as informações sobre as necessidades e demandas das comunidades podem interessar todos actores envolvidos localmente na área social:

- As autoridades locais, poderes públicos e descentralizados (regional, distrital, municipal)
- Os serviços públicos: polícia, serviços de identificação, registo,
- Instituições de saúde (públicas e privadas) e estruturas especializadas (deficiência, etc.)
- Serviços educacionais, centros de formação, universidades
- Associações de bairro, outras ONGs nacionais e internacionais
- As organizações internacionais (UNICEF, PNUD...)

Na Beira, uma base de dados sobre a situação da proteção social das crianças na Província de Sofala foi iniciada em 2017, no quadro do Grupo de Trabalho da Proteção Social dinamizado por ESSOR. O estudo recolheu 9000 entrevistas. Em paralelo a nível dos BIOSP, uma experimentação piloto está a introduzir inovação tecnológica para sistematizar a recolha e a centralização dos dados recolhidos no dia a dia: funciona através duma aplicação em tablet ou smartphone em cada BIOSP, onde a introdução das informações de cada beneficiário pelos AOSP é facilitada e sincronizada diariamente com uma base de dados geral gerida pela equipa técnica de ESSOR e da ONG parceira.

Pista a consolidar:

- Otimizar o nosso sistema de processamento, análise e síntese de nossos dados sobre as necessidades, sobre as respostas dos serviços sociais.

Durante a avaliação que foi feita de permanências sociais no Brasil, o avaliador concluiu que as dificuldades levantadas pelo acompanhamento familiar estavam relacionadas com as relações com os serviços públicos, com os quais este tipo de ação deve ser ligado para produzir resultados.

Porque de acordo com este avaliador "Não é incomum com estes serviços, ao tentar acessá-los, que não oferecem a resposta esperada, o que compromete a eficácia do acompanhamento da família. Num contexto em que a cidadania é apenas a prerrogativa de uns poucos, é adequado **combinar acompanhamento familiar e organização da comunidade para defender seus direitos básicos.**"

Então o desafio é para os BIOSP, como foi para as Permanências sociais desde a sua criação no Brasil:

- De **apoiar as OSC** envolvidas para **serem capazes de obter de forma viável e regular a participação das autoridades de saúde e sociais** (permanências, concessão de medicamentos, contraceptivos...)
- E de manter um **nível de intercâmbio construtivo com as estruturas de referência** (centro de reabilitação nutricional, postos de saúde, hospitais, maternidades, centros de acolhimento) e outros prestadores de serviços sociais básicos

DIMENSÕES TRANSVERSAIS

A missão dos BIOSP também apresenta questões transversais que precisam ser levadas em conta em cada uma das 4 vertentes descritas acima:

Os BIOSP são implementados por atores da sociedade civil local. É essencial os atores apropriarem da iniciativa, e adaptarem a metodologia e a oferta de serviços às realidades da comunidade que conhecem. O apoio e acompanhamento dos atores para gerir e animar os BIOSP, tendo em conta as especificidades de cada contexto e cada entidade implementadora, é uma peça chave do sucesso e da sustentabilidade do dispositivo.



Visita de seguimento e encontro com uma OCB gestora de BIOSP na Beira



Atelier SWOT dos BIOSP de Bissau, com OSC parceiras



Encontro ESSOR com OSC parceiras na Beira



Visita de acompanhamento ao BIOSP de Cuntum Madina, Bissau



Encontro com líderes comunitarios em Bissau

A implicação dos líderes comunitários e parceiros da sociedade civil dos bairros de implantação é fundamental. O BIOSP precisa que informações subam desde a comunidade através de líderes comunitários sobre os problemas da comunidade, às quais o BIOSP pode tentar responder melhor.

Isso pode ser favorecido pela organização de reuniões regulares para trocar com os líderes comunitários (tradicionais, administrativos) sobre a situação do bairro, ou sobre desafios de sociedade, de saúde, de educação, de justiça etc. que afectam seu bairro.

Na **Beira** por exemplo, reuniões mensais são realizadas com todos os **líderes comunitários**⁶ para:

- Implicá-los na **mobilização**, na **divulgação** e na **identificação das famílias vulneráveis**,

- **Sensibilizá-los** e **formá-los** sobre temas identificados como prioritários na comunidade: direitos das crianças, violências contra as mulheres ou menores, malária... convidando **intervenientes exteriores** se for possível.



Ateliê de sensibilização dos líderes comunitários com a intervenção do Gabinete de apoio às vítimas de violências domésticas, na Beira (Moçambique)

⁶ De acordo com a divisão administrativa no Moçambique, um líder comunitário é responsável de representar a administração para um pequeno grupo de casas. Têm vários deles por bairro, em média uma dezena em cada bairro de intervenção de ESSOR na Beira.

Os líderes comunitários foram associados na escolha do nome do projeto « Akulu-Akulu », que refere aos velhos sábios, e o projeto trabalha na apropriação desse nome pelos líderes comunitários.

Eles receberam camisolas do projeto, assim como desdobráveis e outros materiais de informação para transmitir aos habitantes que vêm ter com eles.

Em **Bissau**, um **quadro de intercâmbio e de concertação** foi implementado a nível dos bairros com os **líderes comunitários e a sociedade civil do bairro**, para trocar informações sobre os problemas do bairro e facilitar o diálogo. Estes espaços estão a se tornar Redes de bairro, onde são representados os líderes tradicionais, associações, actores económicos do bairro...



Reunião de concertação no BIOSP de Cuntum Madina (Bissau) com os líderes tradicionais do bairro, as OCB, e a equipa BIOSP



Encontro com líderes tradicionais em Bongor, no Chade

Este trabalho em rede é essencial para:

- Garantir que os BIOSP sejam capazes de orientar os beneficiários para estas organizações,
- Valorizar os BIOSP como transmissores da sua ação e como lugar de realização de atividades comunitárias,
- Promover a sustentabilidade dos BIOSP pelo envolvimento de outros atores.

Da mesma forma que os serviços públicos e as partes interessadas no bairro, os BIOSP precisam trocar informações, colaborar, criar **parcerias** e de forma geral **trabalhar em rede** com outras entidades prestadoras ou financiadoras de serviço social à população, tais como:

Outras OSCs nacionais e internacionais prestando serviços sociais:

- Na Guiné-Bissau AGUIBEF, Gabinete de Utente, AIDA, HI...
- No Chade ASTBEF, APLFT, CEDIAM...
- No Moçambique OASIS, MSF, PNDH, PSI, ...

As Organizações internacionais (UNICEF, PNUD...)

O sector privado:

- Estruturas de saúde e estruturas especializadas (deficiência, etc.)
- Serviços educativos, centros de formação, universidades...

Esta colaboração com outros atores da Sociedade civil pode incluir prestações de serviço no BIOSP, da mesma forma que os serviços públicos (vertente 3 da missão dos BIOSP): já é o caso por exemplo em Bissau com a implicação duma ONG local de planeamento familiar e aconselhamento sobre a saúde reprodutiva, que desloca mensalmente a cada BIOSP para fazer atendimentos ao público em parceria com o BIOSP.

Este trabalho em rede com atores da sociedade civil nacional e internacional e organizações internacionais, e eventualmente o sector privado, é indispensável em contextos onde os poderes públicos não conseguem responder à demanda de serviços: em muitos casos esses atores jogam um papel importante na resposta às necessidades da população em serviços essenciais, e podem ser parceiros incontornáveis dos BIOSP para responder às preocupações apresentadas pelos beneficiários dos BIOSP. Por exemplo uma ONG internacional que implementa uma farmacia social dentro do hospital nacional, uma ONG nacional que propõe serviços de apoio psicossocial que não é oferecido pelo sistema público, etc.



Na Beira, sensibilização com a ONG PSI sobre o tratamento da água potável



Em Bissau, atendimento de AGUIBEF sobre saúde reprodutiva e planeamento familiar

Esse monitoramento pelo governo favorece a apropriação local do dispositivo, e garante a inclusão dos BIOSP nas metas nacionais de desenvolvimento social.

A equipa de coordenação dos BIOSP reúne-se regularmente com os poderes públicos e os associa estreitamente no seguimento das atividades e dos resultados.

No ideal, **parcerias operacionais** são construídas com os responsáveis para a ação social,⁷ e formalizadas por convenções nas quais os poderes públicos engajam-se a:

- Se implicar no **seguimento** e o monitoramento dos BIOSP e das suas atividades
- Participar nas reuniões de concertação com as OSC, encontros cidadãos...
- Participar na **formação** e na **certificação dos agentes sociais** dos BIOSP.

Geralmente para isso, as equipas BIOSP identificam um ponto focal ou interlocutor(a) chave dentro das principais administrações parceiras (serviço da ação social a nível da província ou a nível nacional).

Este ponto focal realiza missões de seguimento regulares (idealmente mensais), e elabora um relatório de monitoramento na forma de uma carta de uma ou duas páginas.

Em função do grau de colaboração entre os BIOSP e a autoridade interessada, a planificação, o referencial e as ferramentas de monitoramento podem também ser definidas em conjunto.



Os parceiros ONG e dos poderes públicos visitam o BIOSP de Missira, em Bissau (aqui representantes do Instituto da Juventude e da ONG ALTERNAG, e a equipa BIOSP de ESSOR e da OCB AJUAM)

⁷ Ver na 'caixa de ferramentas', o modelo de convenção de parceria com os poderes públicos

Para todas as atividades realizadas, tanto de orientação social e profissional ou as atividades de sensibilização, é importante conhecer o impacto para os beneficiários, ou as insuficiências de impacto, se for o caso, para corrigir o procedimento, se for necessário.

Após as entrevistas individuais e a orientação dos beneficiários, é importante para o BIOSP **assegurar um seguimento** para **saber se o beneficiário encontrou efectivamente respostas às suas preocupações:**

- ao frequentar o serviço para qual foi encaminhado (conseguiu fazer o seu bilhete de identidade ou registar sua criança, ou beneficiar dos cuidados ou da assistência social que o BIOSP indicou a ele/ela em resposta às suas necessidades...)
- ou ao participar nas atividades comunitárias do BIOSP (ele ou ela reforçou seus conhecimentos e competências sobre as temáticas abordadas, qual impacto teve sobre sua qualidade de vida e/ou da sua família...).

Esta medição de impacto é decisiva para:

Avaliar a eficácia da ação no atingimento dos seus objectivos de desenvolvimento social

Ajustar o procedimento se for preciso

Prestar contas aos parceiros financeiros dos resultados qualitativos das atividades dos BIOSP

Informar os serviços sociais a nível central, sobre a eficácia ou as dificuldades dos seus serviços, valorizar e encorajar a eficácia desses serviços.



Familia que beneficiou do serviço de identificação civil através do BIOSP na Beira



Menina portadora de deficiência que recebeu uma cadeira de rodas através duma parceria do BIOSP, em Bongor

Algumas lições aprendidas:

Às vezes, os beneficiários dão notícias após serem encaminhados para um serviço, mas o mais frequente é o BIOSP a fazer o trabalho de seguimento para saber se as orientações realizadas foram pertinentes e efectivas, a fim de, se for preciso, **ajustar a estratégia e a gestão das parcerias com as instituições.**

Os serviços frequentados não têm sempre registos atualizados, o que dificulta a verificação.

Justificativos foram implementados na Beira para serem assinados pelas instituições, mas foi percebido mal porque de um lado, é uma sobrecarga de trabalho para os agentes dessas instituições, de outro lado porque esses agentes não se estimavam autorizados a assinar e engajar a sua instituição.

Sistemas possíveis de verificação do impacto das orientações para serviços:

Beira	Bissau
<p>O coordenador do BIOSP verifica contactando as estruturas de referência (por telefone ou deslocando ao domicílio)</p>	<p>O AOSP ou o supervisor verifica contactando os beneficiários (por telefone ou via uma visita domiciliar).</p>
<p>Parcerias são formalizadas e pontos focais são identificados nas instituições, para apoiar a recolha de informações.</p>	
<p>Ferramenta de « referência e contra-referência », Ministério da saúde (papéis em 3 exemplares)</p>	<p>O AOSP ou o supervisor, ou ainda o(a) técnico(a) de saúde ou assistente social que assegurou o acolhimento individual, contacta as estruturas de encaminhamento nas quais a equipa BIOSP identificou « pontos focais» que podem indicar se as pessoas têm beneficiado do serviço desejado.</p>
<p>Durante as permanências dos serviços sociais públicos nos BIOSP, eles preenchem um relatório onde mencionam o tempo de permanência e quantos beneficiários foram recebidos e resolveram seu problema.</p>	

Para permitir a verificação do impacto via os beneficiários, mas também a verificação dos dados registados pelos BIOSP se for preciso, o **contacto das pessoas orientadas** deve ser indicado sistematicamente.

Impacto das sensibilizações temáticas :

Na Beira, um **inquérito CAP (Conhecimentos-Atitudes-Praticas)**⁸ é realizado com grupos de mulheres que completaram um ciclo de sensibilização de 3 meses.

⁸ No entanto muito difícil a implementar na prática, porque é muito demoroso; na Beira, outras ferramentas estão a ser testadas. Ver em anexo a ferramenta de inquérito utilizada atualmente.

A existência do BIOSP e sua ação só é relevante a longo prazo, se for conhecido, popular e amplamente utilizado pela população, e se os seus efeitos, em termos de desenvolvimento e de laços sociais, forem reconhecidos na comunidade.

É por isso que os BIOSP devem desenvolver uma estratégia de envolvimento da comunidade e de divulgação, e realizar ações de valorização dos BIOSP e da sua ação.

É essencial para o dispositivo BIOSP divulgar as informações sobre sua missão e suas atividades e serviços, a fim:



Mulher idosa do bairro chegando num evento comunitario organizado pelo BIOSP Bongor

- de assegurar que o BIOSP seja conhecido e frequentado pelos habitantes que precisam, e que possa jogar plenamente seu papel de laço social.
- de assegurar e reforçar a adesão dos habitantes ao dispositivo BIOSP, da qual depende toda a legitimidade do dispositivo.

Os **líderes comunitários** jogam um papel importante na mobilização e divulgação do BIOSP, mas também os mesmos **agentes do BIOSP**.

As atividades de mobilização são múltiplas; eis uma lista não exaustiva de iniciativas:

- **Divulgação pela equipa e as OCB:** distribuição de desdobráveis (informações sobre o BIOSP, uma foto, um depoimento), distribuição do programa mensal das atividades, de material de informação disponível (IEC), avisos exibidos, dísticos na rua nos dias de atividades de sensibilização aberta ;

AKULU-AKULU
InfoBairro
INDÚSTRIA DE SÓFALA

Se quer saber como os serviços sociais podem estar mais perto de si e da sua família venha conhecer o projecto **AKULU-AKULU**.

Para mais informações:
R. Fernão Mendes Pinto
Ponto Coxo Baixo, Mocimboque
www.beira.infobairro.com
tel: 00258 840560952

ESSOR
INSTITUTO DE INVESTIGACÃO E DESENVOLVIMENTO

afe
ASSOCIACAO DE FAMILIARES E AMIGOS DE DOENTES MENTAIS

OS Nossos Parceiros

FINANCIADORES
EUROPEAN UNION
afe
Cities Alliance
CITYA Without Walls

ORGANIZAÇÕES NÃO GOVERNAMENTAIS EXECUTORAS DO PROJETO
ESSOR
anadec

INSTITUIÇÕES PÚBLICAS
MINISTÉRIO DA MULHER, FAMÍLIA E COESÃO SOCIAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO NACIONAL
MINISTÉRIO DA FUNÇÃO PÚBLICA E TRABALHO
CÂMARA MUNICIPAL DE BESSAU
INSTITUTO DA JUVENTUDE DA QUINA-BISSAU

ASSOCIAÇÕES DE DESENVOLVIMENTO LOCAL
AJLMA, ASSOCIAÇÃO DOS JOVENS UNIDOS E AMIGOS DE BESSAU
AJLPS, ASSOCIAÇÃO DOS JOVENS PARA PROMOÇÃO E SUCESSO (CUNTIM MADINA)
AMIB, ASSOCIAÇÃO DOS MORADORES DO BARRIO DE BELEM

ONDE FICAM OS BIOSP?

INFOBAIRRO MISSIRA
NO CENTRO DE DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO DE MISSIRA

INFOBAIRRO
CUNTIM MADINA
NA SEDE DA ONG MUNATIB

INFOBAIRRO BELEM
NA SEDE DA ONG ALTERNAG - CENTRO CIDA

Contatos: BIOSP

Geral
Telen: 95122215/961258111
Email: essorbissau.biosp@gmail.com

Supervisores
BIOSP Missira - 95 518 78 18
BIOSP Cuntim Madina - 95 509 03 95
BIOSP Belem - 95 500 90 92

BO BIN SIBI
InfoBairro

BIOSP
BALCÃO DE INFORMAÇÃO E ORIENTAÇÃO SOCIAL E PROFISSIONAL

INFORMAÇÃO
ATENDIMENTO INDIVIDUAL
SISTEMAS COMUNITÁRIOS
ESPCIMOS CRIADOS
ESPAÇOS DE CONCERTAÇÃO
ORIENTAÇÃO PARA SERVIÇOS
SENSIBILIZAÇÕES COMUNITARIAS
TRABALHO COM LÍDERES COMUNITARIOS,
ASSOCIAÇÕES, MORADORES E AUTORIDADES LOCAIS

www.infobairro.com

Desdobráveis BIOSP na Beira (esq.) e em Bissau (dir.)

- **Divulgação externalizada:** spot rádio, serviço local de publicidade à bicicleta com megafone na Beira (difusão de uma audiocassette gravada pela equipa do projeto), pregoeiro público em Bongor;
- **Sensibilização** de boca em boca no bairro: na Beira, os agentes comunitários « dinamizadores » de cada BIOSP engaja-se em sensibilizar várias novas pessoas por dia e a estar em contacto permanente com os líderes comunitários ;
- **Os eventos comunitários** são sempre a ocasião de falar do BIOSP, e podem ser organizados com os líderes comunitários (ver acima)
- **Os beneficiários** de ciclos de sessões temáticas restritas podem tornar-se promotores dos BIOSP : receber no fim do ciclo uma pequena formação, uma camisola, e desdobráveis a distribuir a fim de divulgar o serviço junto dos seus pares;
- **Todos os componentes do projeto contribuem na divulgação** (visitas guiadas dos BIOSP com os adolescentes do Percurso Cidadão, os pais, os jovens participando nos SOC ou na formação humana...) ; os agentes comunitários, educadores dos jardins-de-infância, animadores e AOSP devem ser formados para promover e explicar os BIOSP durante as identificações e as visitas domiciliarias ;
- O **reforço de competências dos agentes** nos BIOSP, garante uma melhor qualidade de acolhimento, o que estimula igualmente uma melhor frequência, incluindo através de trocas de experiência entre os BIOSP para se reforçar mutuamente;
- **Ideias inovadoras:** a equipa BIOSP Beira teve a ideia em 2016 de criar um calendário que lembra as missões essenciais do BIOSP e valoriza seus resultados (ver em baixo).



Sensibilização comunitária aberta em Bongor

Fevereiro

Sem	Dom	Seg	Ter	Qua	Qui	Sex	Sáb
	6	1	2	3	4	5	6
7	7	8	9	10	11	12	13
8	14	15	16	17	18	19	20
9	21	22	23	24	25	26	27
10	28	29					

2 Dia dos Heróis Moçambicanos
01 Març 08 Nov 16 Crech 22 Cheia

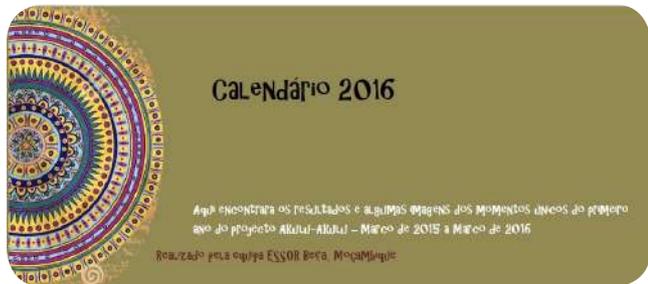
FORAM IMPLEMENTADOS 5 BALCÕES DE INFORMAÇÃO E ORIENTAÇÃO SOCIAL E PROFISSIONAL NOS BARRIOS DE CHIPANGARA, MANANGA, MUJAVE E INHAMIZUA NA CIDADE DA BEIRA E NO BARRIO DE MAFARINHA NA CIDADE DO DONDO.

Janeiro

Sem	Dom	Seg	Ter	Qua	Qui	Sex	Sáb
	1					1	2
2	3	4	5	6	7	8	9
3	10	11	12	13	14	15	16
4	17	18	19	20	21	22	23
5	24	25	26	27	28	29	30
6	31						

1 Dia da Fraternidade Universal
02 Març 16 Nov 16 Crech 24 Cheia

UM SERVIÇO QUE VISA APROXIMAR OS SERVIÇOS SOCIAIS AS COMUNIDADES DESDE MARÇO DE 2015



Outubro

Sem	Dom	Seg	Ter	Qua	Qui	Sex	Sáb
	40						1
41	2	3	4	5	6	7	8
42	9	10	11	12	13	14	15
43	16	17	18	19	20	21	22
44	23	24	25	26	27	28	29
45	30	31					

4 Dia do Pai e Reconhecimento
01 Nov 09 Crech 15 Crech 22 Fim 30 Nov

FORAM REALIZADAS 478 ACTIVIDADES DE SENSIBILIZAÇÃO COMUNITÁRIA NOS CENTROS DE DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO ONDE CONTAMOS COM A PRESENÇA DE APROXIMADAMENTE 13 540 PESSOAS ONDE 59% ERAM MULHERES.

A viabilidade dos BIOSP deve ser procurada a nível institucional, operacional e financeiro. Este último aspecto será o mais difícil de conseguir, mesmo se BIOSP são projetados para representar um baixo custo mensal. De facto, como é dificilmente concebível, em qualquer lugar, cobrar por um serviço de orientação e de acompanhamento para populações vulneráveis, as pistas de sustentabilidade devem ser procuradas junto de outros atores, públicos ou privados.

Para assegurar a viabilidade dos BIOSP, o cenário ideal desejado é o apoderamento pelos Poderes Públicos. No entanto as pistas são geralmente longe demais para ser contempladas no quadro temporal dum projeto, ou em qualquer caso não podem ser suficientes para garantir a viabilidade ou a sustentabilidade do dispositivo no fim dum projeto.

Por esta razão os BIOSP devem desenvolver em cada zona de implantação **redes de atores** interessados para utilizar os BIOSP ou participar na dinâmica BIOSP no quadro das suas atividades e objetivos para estas zonas, e assim para **contribuirm financeiramente** no seu funcionamento e nas suas atividades.

Portanto as equipas que implementam os BIOSP devem **ser capazes de comunicar concretamente sobre o orçamento de implementação e de funcionamento** dum BIOSP com os parceiros implicados, que sejam privados ou públicos, e de favorecer a **tomada de consciência da fraqueza dos custos em relação ao impacto** que estas estruturas podem ter em termos de desenvolvimento social.

Por isso, conhecer e saber explicar e defender o orçamento de um BIOSP é um bom ponto de partida para a reflexão sobre a sua viabilidade e a sua replicabilidade.

* os custos de supervisão são mais elevados em Bongor porque ainda só há 1 BIOSP

Custo médio de implantação e operação de um BIOSP (2015-2016), nas diferentes zonas:

Investimento inicial por BIOSP	Beira		Bissau		Bongor	
	MZn	EUR	XOF	EUR	XAF	EUR
Construção ou reabilitação, pintura...	554 082	10 922	2 080 000	3 171	12 319 862	18 782
Equipamento informático, equipamento TV, lector DVD (e armação anti-roubo)	42 731	842	659 250	1 005	5 000	8
Mobiliário artesanal em materiais locais (banco, estantes, mesa, cadeiras), decoração, filtro de água, brinquedos	47 690	940	517 971	790	239 000	364
Investimentos visibilidade: painéis indicadores artesanais, camisolas, megafones...	27 110	534	1 030 541	1 571	1 254 500	1 912
Diagnóstico inicial da zona	44 971	886	92 500	141	0	0
Total	716 583	14 126	4 380 262	6 678	13 818 362	21 066

Funcionamento das atividades (custo por mês por BIOSP)	Beira		Bissau		Bongor	
	MZn	EUR	XOF	EUR	XAF	EUR
Subvenções/indemnizações das OCB	12 582	248	140 714	215	196 000	299
Supervisão (ESSOR e ONG parceiras)	6 753	133	221 042	337	335 770*	512*
Planificação	1 528	30	4 238	6	0	0
Formação inicial e contínua dos AOSP	1 735	34	25 836	39	72 567	111
Custos de funcionamento: consumíveis, fotocópias, telefone, reuniões, manutenção do material e do local	1 828	36	24 283	37	102 804	157
Transporte para as atividades	995	20	18 565	28	0	0
Atividades de mobilização e divulgação, documentação para o BIOSP (livros, subscrição a jornais)	2 803	55	15 714	24	23 000	35
Atividades de sensibilização, encontros cidadãos, reuniões com os líderes comunitários e as OCB	2 302	45	52 123	79	84 667	129
Relações com os Poderes públicos	2 245	44	24 928	38	0	0
Total	32 770	646	527 442	804	814 807	1 242

DEPOIMENTOS

Eu sou viúva, educando sozinha as minhas 3 filhas. O meu cultivo de arroz não chegava para comermos todos os dias e enfrentar os custos da escolarização e da saúde da família. Fui ao BIOSP, e a técnica me orientou para a associação das mulheres viúvas de Bongor. Aderi à associação que faz poupança solidária, e consegui começar uma nova AGR de comércio de amendoim. Uma grande mudança operou na minha vida: já não durmimos com fome, e sou apoiada pelas outras mulheres!

Azipa, 38 anos, habitante do bairro Djambalbar em Bongor





A equipa da DIC (Direção da identificação) veio ao BIOSP de Chipangara, e é assim que obtivemos os nossos primeiros bilhetes de identidade oficiais. Indispensável para passar os nossos exames escolares e estudar!

Alunos de Chipangara, Beira, Moçambique

Eu tenho 5 filhos e 7 netos que moram comigo. Fui para o InfoBairro porque eu precisava de ajuda, e eles me aconselharam a colocar meus netos numa escola pública gratuita. O período de inscrição tinha terminado, mas o InfoBairro interveio e conseguiu 5 lugares na escola do bairro. Estou feliz. A vida deles será melhor.

Sabado, 47 anos, habitante de Cuntum Madina, Bissau



LIÇÕES APRENDIDAS - RECOMENDAÇÕES

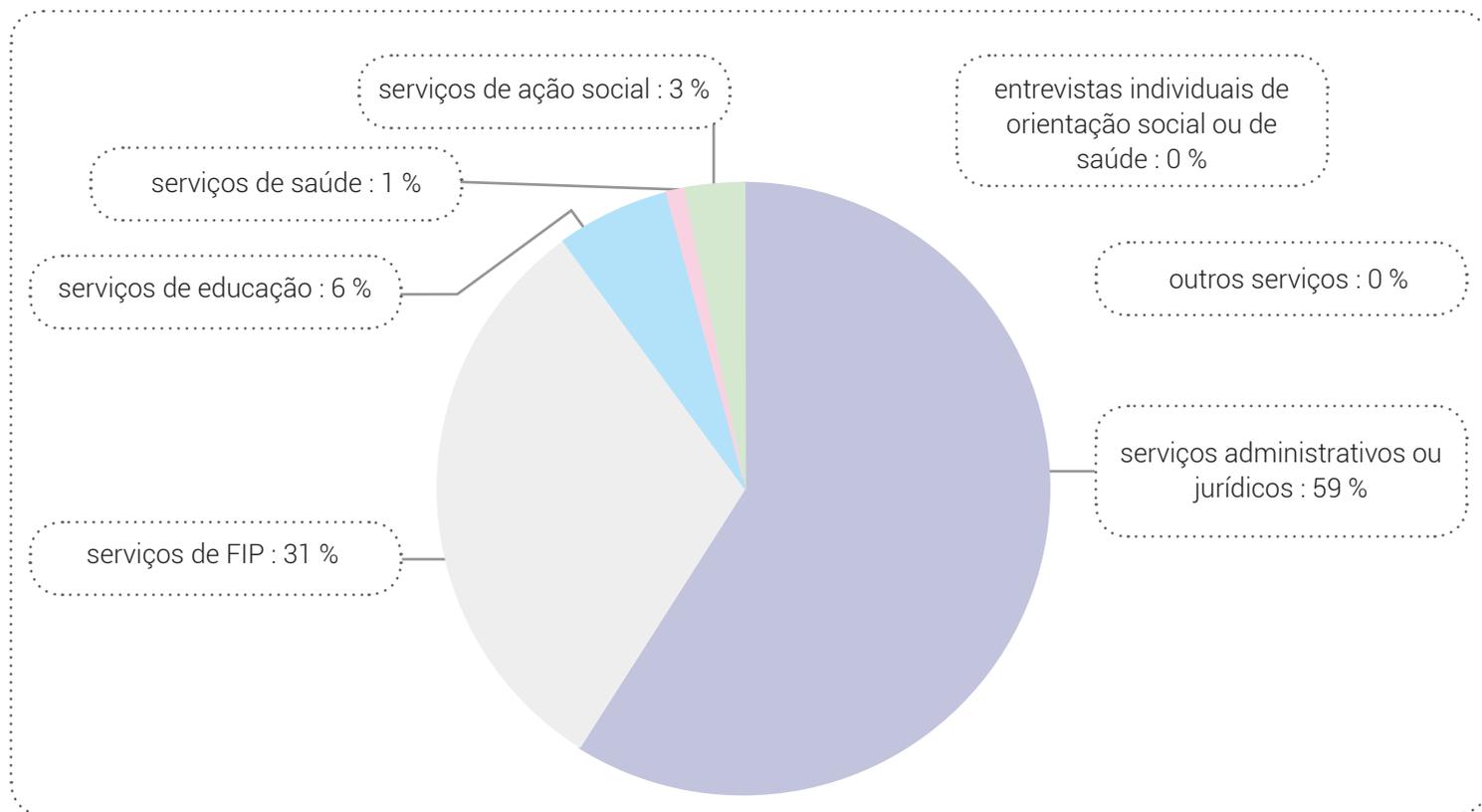
Após 3 anos de implementação dos BIOSP.

Dificuldades	Medidas tomadas / recomendações
<p>Fraca frequência no início e em certas épocas (colheita, época de chuvas)</p>	<ul style="list-style-type: none">• Mobilizar/divulgar: ver acima (Guião metodológico-dimensões transversais-F)• Sessões temáticas sobre temas que interessam as famílias vulneráveis (ex. problemas de saúde, mais também poupança, ...), e animadas com mais dinâmicas de grupo
<p>Participação voluntária dos membros das OCB e dos líderes comunitários</p>	<ul style="list-style-type: none">• Valorizar o papel das OCB, visibilidade• Valorizar a implicação dos líderes comunitários e da OCB na capacidade de resolução dos problemas da sua comunidade, o que permite aumentar a confiança da comunidade nos seus atores!
<p>Encontrar intervenientes exteriores pertinentes e voluntários para as sessões temáticas</p>	<ul style="list-style-type: none">• Tecer laços de parcerias via contactos privilegiados com tal ou tal pessoa de um organismo• Conhecer os objectivos dos sectores e propor sua intervenção no BIOSP como um meio de atingir seus objetivos

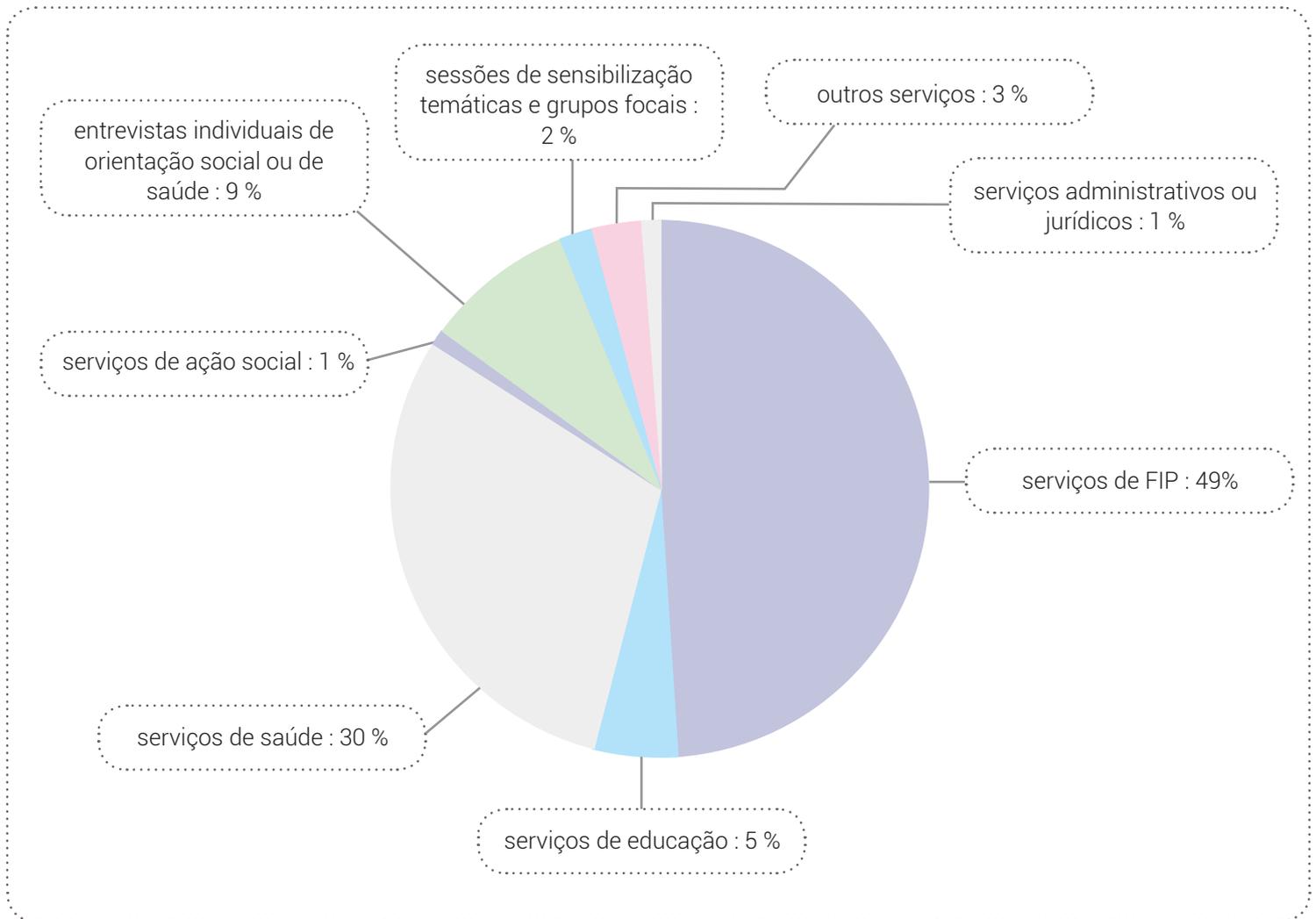
Dificuldades	Medidas tomadas / recomendações
<p>Expetativas: certas pessoas esperam um apoio direto do BIOSP para resolver o seu problema</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sensibilizar os habitantes sobre o papel dos BIOSP • Sessões teatrais sobre o funcionamento dos BIOSP • Desdobráveis sobre o BIOSP. • Explicar bem a filosofia do BIOSP
<p>Competência limitada dos membros das OCB para abordar problemas sociais complexos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Intervenções por pessoas externas com grupos de beneficiários • Permanências por trabalhadores sociais qualificados • Reforçar as capacidades dos agentes comunitários do BIOSP
<p>Medição do impacto :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Junto dos beneficiários • Junto dos serviços frequentados 	<ul style="list-style-type: none"> • Experimentar sistemas de verificação do impacto: ver acima (Guião metodológico-dimensões transversais-E) • Permanência dos serviços sociais nos BIOSP : ver acima (Guião metodológico-vertente 3)
<p>Implicação dos atores públicos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Divulgar os resultados obtidos cada trimestre graças ao trabalho das instituições públicas • Permanências – boletim trimestral editado e divulgado • Ver acima (Guião metodológico-dimensões transversais-D)
<p>Sustentabilidade</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Valorizar o orçamento mínimo de funcionamento do BIOSP relativamente ao seu impacto, e esforçar para mobilizar uma variedade de atores para cofinanciar. • Ver acima (Guião metodológico-dimensões transversais-G)

OS PRINCIPAIS MOTIVOS DE VISITA NOS BIOSP EM 2016 E 2017, EM FUNÇÃO DOS PAÍSES:

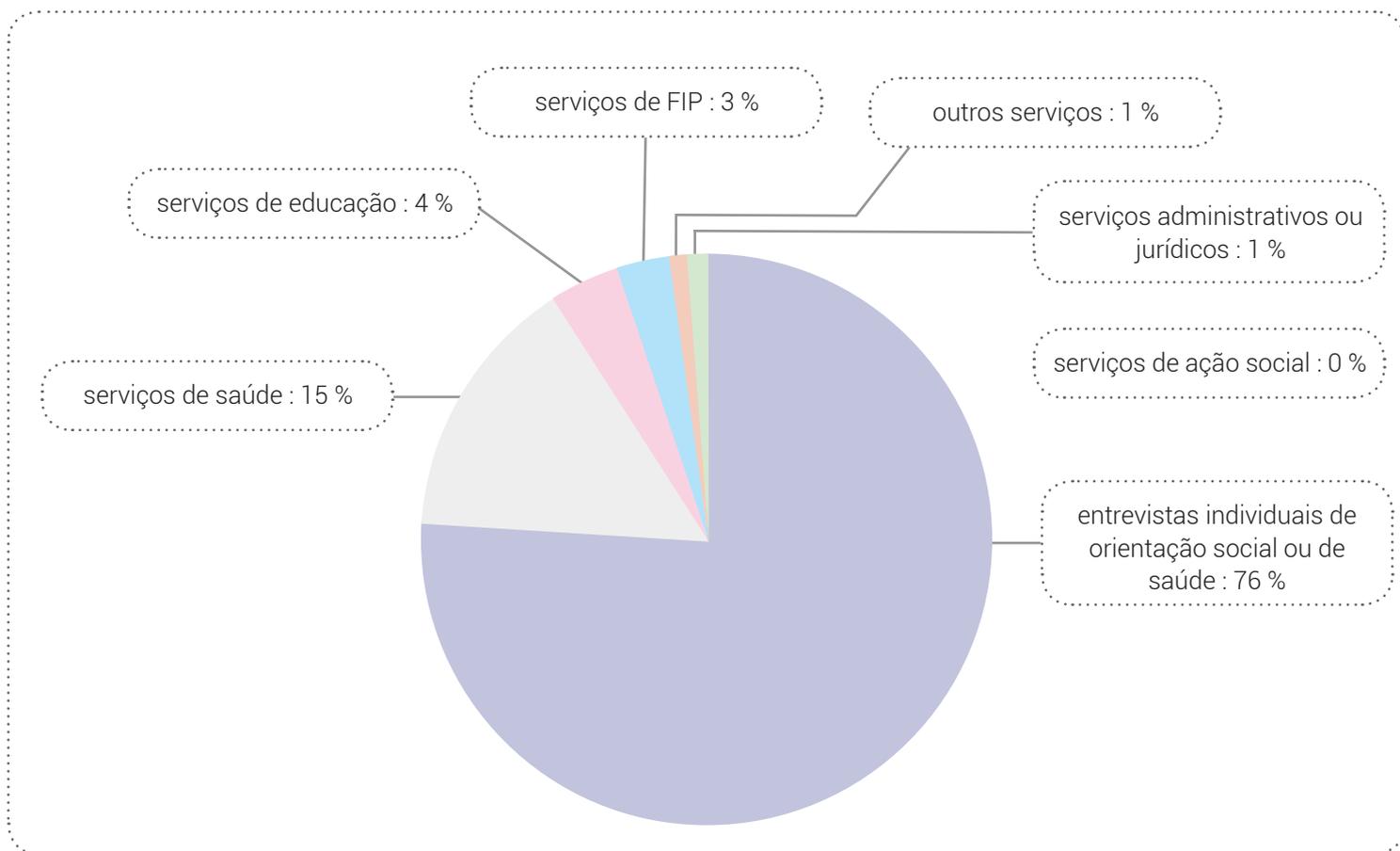
Na **Beira**, a documentação e a identificação civil, e o apoio nas caminhadas administrativas para acessar às ajudas públicas (ação social, serviços jurídicos, pensão de velhice, « atestado de pobreza » para a escolarização gratuita): em 2016 e 2017, entre as 22 174 pessoas orientadas individualmente (42% de mulheres), cerca de 59% foram orientadas para serviços administrativos e jurídicos, 3% para os serviços de ação social, 36% para serviços de FIP ou educação (externos ou no quadro dos projetos ESSOR).



Em **Bissau**, a FIP, a educação e a saúde foram os temas que atraíram mais: sobre as 1947 pessoas orientadas individualmente em 2016 e 2017 (54% de mulheres), 53% foram orientadas para serviços de FIP ou de educação (externos ou no quadro dos projetos ESSOR), 31 % para serviços de saúde, 9% foram recebidas por uma assistente social ou técnico de saúde (durante permanências semanais nos BIOSP).



Em **Bongor**, em 2016 e 2017, a grande maioria dos 2749 casos (36% mulheres) apresentados no CIOJ e do BIOSP foram atendidos internamente (67%): entrevistas com a assistente social e consultas com a parteira disponibilizadas respetivamente pelas Delegações da Ação social e da Saúde ao CIOJ, entrevistas individuais com a técnica de orientação social de ESSOR que recebe o público no BIOSP. Em segundo lugar, vêm os encaminhamentos para serviços de saúde externos (21%), e depois, os encaminhamentos para serviços de FIP (5%) e de educação (5%), sejam serviços propostos pelos parceiros de ESSOR no quadro do projeto em curso, ou outras estruturas de educação e formação.



Experimentado desde há três anos em três países diferentes sobre projetos de desenvolvimento integrado implementados por ESSOR em zonas peri-urbanas, o dispositivo BIOSP demonstrou que é facilmente adaptável aos contextos e aos saberes-fazer dos parceiros locais, o que lhe permite responder no mais perto das expectativas das populações vulneráveis dos bairros alvo.

No entanto, os desafios ficam importantes para:

- A sustentabilidade desses novos serviços, que devem necessariamente passar pela apropriação local por atores locais, públicos e/ou privados, que participariam no financiamento do seu funcionamento e apoiariam as atividades em função da sua área de competência (sensibilizações temáticas, etc.)
- O reconhecimento e a implicação real dos poderes públicos para seguir e enquadrar duravelmente os BIOSP e suas atividades
- O reconhecimento da comunidade, dos líderes comunitários, para manter uma frequência regular pelas populações vulneráveis. Isso requer um esforço permanente de mobilização e de identificação das famílias prioritárias, e permite manter o dinamismo e a utilidade dos BIOSP
- A formação contínua dos agentes sociais e a melhoria constante da qualidade de acolhimento e de tratamento dos dados
- A existência e o conhecimento pelos agentes de respostas adequadas às necessidades dos beneficiários em termos de serviços sociais, tanto públicos como privados.



Beneficiária do serviço de identificação civil através do BIOSP Beira

ANEXO : « CAIXA DE FERRAMENTAS »

As ferramentas diferem de um país a outro porque os contextos são diferentes.

Manuais de ferramentas específicos foram criados em cada país de implementação dos BIOSP, mantendo, no entanto, uma filosofia e uma metodologia comum nas grandes linhas.

As ferramentas listadas em baixo são disponíveis em francês e/ou em português na data de publicação deste manual. A caixa de ferramentas BIOSP está disponível em acesso livre no nosso website www.essor-ong.org, na rubrica « capitalizações ». Para garantir o carácter evolutivo da metodologia, a caixa de ferramentas será atualizada e enriquecida de forma contínua.

Ferramentas de diagnóstico inicial e de identificação das famílias vulneráveis



1.	Ficha de inquérito familiar socio-económico	x	x
2.	Questionário para os serviços sociais	x	
3.	Questionário para as organizações da sociedade civil		x
4.	Questionário grupo de mulheres (focus group)		x
5.	Grelha de tratamento e análise dos focus groups		x
6.	Modelo de relatório de inquérito socio- económico		x

Ferramentas de formação dos agentes sociais



7.	Kit de formação agente de orientação social e profissional (AOSP)	x	x
----	---	---	---

Ferramentas de acolhimento e de registo



8.	Ficha de registo e de seguimento do impacto da informação	x	x
9.	Ficha de seguimento do impacto do acolhimento especializado (saúde, social) no BIOSP		x

Ferramentas de orientação



10.	Estrutura de guião social	x	
11.	Guião social de Beira		x
12.	Base de dados dos serviços		x
13.	Guião de orientação às instituições de formação profissional		x
14.	Guia de referência e contra-referência		x

Ferramentas de acompanhamento das famílias vulneráveis



15.	Visitas domiciliarias: Ficha metodológica sobre a visita domiciliaria	x	x
16.	Ficha de visita domiciliaria	x	x
17.	Manual metodológico da visita domiciliaria (em andamento)		

Ferramentas de planificação



18.	Plano de atividades da sala de informação		x
-----	---	--	---

Ferramentas pedagógicas para as sessões de sensibilização temática



19.	Manual de suporte do AOSP para a animação de sessões temáticas abertas		X
20.	Ficha de seguimento dos beneficiários convidados nas sessões temáticas		X
21.	Ficha de sensibilização / sessão temática aberta		X
22.	Ficha de sensibilização / sessão temática fechada		X

Ferramentas de seguimento e medição do impacto



Seguimento em cifras dos resultados globais:			
23.	Quadro dos indicadores global	X	X
24.	Quadro quantitativo resumido a fixar no BIOSP (idealmente lona PVC)		X
Seguimento por atividade:			
25.	Lista de presença nas atividades		X
26.	Ficha de frequência nas sessões temáticas		X
Relatório dos BIOSP :			
27.	Estrutura de ata de reunião de coordenação dos BIOSP		X
28.	Modelo de relatório mensal + Quadro de indicadores dum BIOSP		X



Seguimento-avaliação:			
29.	Ficha orientadora da avaliação dos AOSP		X
30.	Ficha de seguimento-monitoramento dos BIOSP		X
31.	Questões de análise do trabalho de mobilização comunitária		X
Medição do impacto:			
32.	Questionário Conhecimentos-Atitudes-Práticas		X
Assinaturas dos serviços sociais nos casos resolvidos (ver ferramenta 14)			

Ferramentas de gestão de parcerias externas (públicas e privadas)



Parcerias ONG:			
33.	Modelo de protocolo de parceria com uma ONG para a supervisão BIOSP		X
Parcerias Poderes Públicos:			
34.	Exemplo de memorando com a Direção Provincial de Juventude e Desportos		X

Ferramentas de mobilização, comunicação e visibilidade



35.	Modelo de desdobrável BIOSP	X	X
36.	Modelo de boletim de informação BIOSP	X	X
37.	Filme BIOSP Beira Akulu-Akulu 2016	X	X
38.	Estrutura para apresentar uma história vivida	X	X

CRÉDITOS E AGRADECIMENTOS

ESSOR agradece sinceramente todas as pessoas que contribuíram para a realização deste trabalho de capitalização.

Recolha e consolidação das experiências e ferramentas, concepção e elaboração do manual

Mathilde Bullot

Contribuição Especial

Sarah Ellouz Pires

Também participaram ativamente deste trabalho

Equipes ESSOR e parceiros da Beira (Moçambique), Bissau (Guiné-Bissau), Bongor (Chade)

Tradução (português)

Mathilde Bullot

Revisão

Ariane Delgrange, Marie Devroux

Créditos fotográficos

ESSOR e parceiros

Concepção gráfica

Noémi Ribeiro da Silva

Impressão

Copy Media

Parceiros financeiros



© ESSOR

Agradecemos em fim todas as pessoas das organizações locais parceiras que dedicaram do seu tempo para enriquecer este trabalho.

www.essor-ong.org

contact@essor-ong.org



Contacto

E-mail : contact@essor-ong.org
 Tel : 0033 (0)3 20 83 04 15
 Endereço : 92, rue de la Reine Astrid
 59700 Marcq-en-Baroeul. FRANÇA



Para mais informação,

consultar o site "Pratiques" de
 Inter Aide:
www.interaide.org/pratiques



Website

www.essor-ong.org



Parceiros financeiros



Parceiros técnicos



Instituições públicas



O conteúdo desta publicação é da exclusiva responsabilidade de ESSOR e não reflete necessariamente as opiniões da União Europeia nem da AFD.

