

# Apresentação da Publicação

---

Projeto Radar | Falar. Escutar. Cuidar.

A experiência do processo





“

(...) a relevância deste Projeto reside nas pessoas: nas que convoca profissionalmente (...) e naquelas a quem a intervenção se destina.

”



LISBOA  
CIDADE DE  
**TODAS**  
AS IDADES

PROJETO  
**ADAR**  
... ESCUTAR. CUIDAR.

# Enquadramento

- Descreve e contextualiza de forma fidedigna com base no tratamento da informação que decorreu de todo o processo do Projeto
- Acredita-se que esta obra cumpre o desígnio de registar para memória futura um processo tão rico e plural que envolveu toda uma cidade
- Considerando a criação do programa Radar Social poderá ser um recurso pertinente ao nível da partilha de informação e conhecimento
- O reconhecimento do Radar com a menção honrosa no Prémio Nacional de Sustentabilidade demonstra a premência de difundir o processo de operacionalização e implementação do Projeto



# Enquadramento

- Contribui para a **mudança de paradigma**, a qual vê a **Longevidade** como uma oportunidade
- Promove **soluções inovadoras e colaborativas**, capazes de responder aos desafios emergentes com eficiência e eficácia
- **Aprofunda o conhecimento e a literatura disponível** por forma sensibilizar toda a sociedade relativamente à **importância da Longevidade associada à inovação**
- Demonstra que a **colaboração**, assente numa metodologia que promove a **pessoa no centro da ação**, é um elemento crucial para o **sucesso**.





# Enquadramento

**PROJETO  
RADAR**

FALAR. ESCUTAR. CUIDAR.

A experiência  
do processo

Da conceção  
à operacionalização  
SETEMBRO DE 2018 A FEVEREIRO DE 2020

- Parte I – Génese, Conceção, Modelo de funcionamento, Instrumentos e Plataforma Digital do Projeto Radar
- Parte II – Projeto-Piloto, 2ª Fase e 3ª Fase do Projeto Radar
- Parte III – Impressões do Conselho Consultivo, Parcerias, Boas Práticas e Inovação

# Parte I – Génese, Conceção, Instrumentos e Plataforma Digital



- Criação da Unidade de Missão Santa Casa (UMSC) estrutura não orgânica que visa flexibilidade e agilidade através de um Modelo de Gestão entre a SCML e a CML
- O Modelo de Funcionamento da UMSC visou:
  - A implementação de respostas integradas, articuladas e de proximidade para a população 65+
  - A promoção da qualificação e incremento da cobertura das respostas
- Trabalhos preparatórios com base em dados demográficos e sociais com a finalidade de implementar um trabalho em rede

# Parte I – Génese, Conceção, Instrumentos e Plataforma Digital

➤ Ronda de cinco reuniões com Unidades de Intervenção Territorial (UIT), compostas entidades públicas, privadas, universidades, fundações, associações e IPSS's

10 / 04 / 2018 – UIT  
Occidental – no Centro  
Social de Belém

16 / 04 / 2018 – UIT  
Oriental – na Biblioteca de  
Marvila

18 / 04 / 2018 – UIT Centro  
Histórico – na Sala dos  
Vereadores da CML

13 / 04 / 2018 – UIT Norte  
– no Auditório Carlos  
Paredes

17 / 04 / 2018 – UIT  
Centro – na Sala de  
Arquivo da CML

Relatório  
elaborado pela  
Rede Social com  
os resultados  
deste processo  
de auscultação

Desenvolvimento da Plataforma  
Digital e Introdução de tablet's

1º esboço da Ficha de Projeto  
Radar a 17 de maio de 2018

# Parte I – Génese, Conceção, Instrumentos e Plataforma Digital

## ↗ Intercâmbios e visitas técnicas



Visita a Lisboa do Projecte d'Acció Comunitària Radars (19/03/2018)

I visita técnica a Barcelona sobre o Projeto Radar (5-6/11/2018)

## ↗ Comissão Estratégica do Projeto Radar

Criação de uma Comissão Estratégica/ Núcleo Executivo enquanto órgão de coordenação composto pela Comissão Tripartida da Rede Social (CML, SCML e ISS, I.P.) e outros elementos técnicos estratégicos (ARS, PSP, JF)



Modelo de governação conjunta

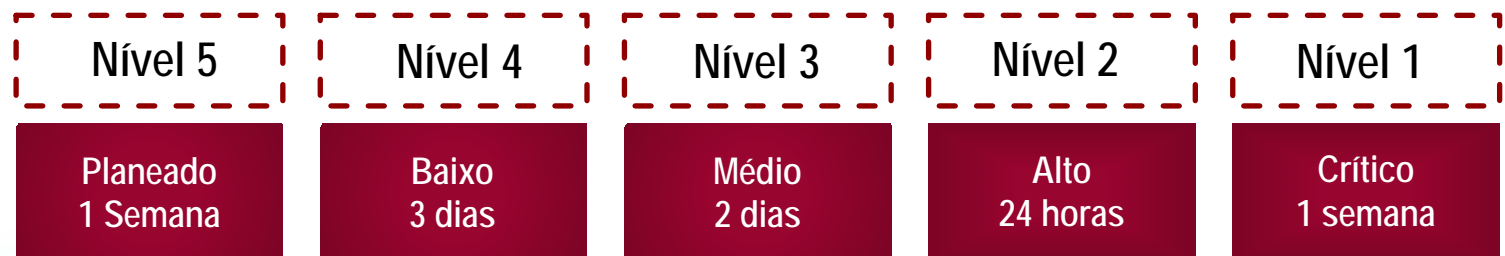


# Parte I – Génese, Conceção, Instrumentos e Plataforma Digital

## ➤ Modelo de funcionamento articulado

- Funcionamento articulado entre várias entidades tendo por vista a otimização das respostas
- Articulação transparente entre os serviços da SCML e integração dos contributos e recursos de todos os Parceiros
- Aplicação do **Sistema Holístico de Intervenção** que identifica, prioriza e encaminha considerando os fatores: isolamento, alimentação, autonomia, saúde, habitação maus-tratos, condições económico-financeiras, orientação e apoio domiciliário.

## ➤ Níveis de intervenção



# Parte I – Génese, Conceção, Instrumentos e Plataforma Digital

- Plano de comunicação e *marketing*
- Ações de divulgação, credibilização e esclarecimento
- Desenvolvimento do *slogan (Falar. Escutar. Cuidar.)* e *roll-ups*
- Produção e distribuição material informativo e identificativo
- Criação e exibição de um anúncio publicitário nos órgãos de comunicação social



# Parte I – Génese, Conceção, Instrumentos e Plataforma Digital

## ➤ Materiais de informação, educação e comunicação:

➤ Elementos de identificação, credibilização, sensibilização e difusão do propósitos do Projeto



# Parte I – Génese, Conceção, Instrumentos e Plataforma Digital

## ➤ *Slogan do Projeto*

*Falar. Escutar. Cuidar.*

## ➤ *Roll ups*



PROJETO  
**RADAR**  
FALAR. ESCUTAR. CUIDAR.

SANTA CASA  
Misericórdia de Lisboa

LISBOA  
CÂMARA MUNICIPAL



ISS

ars|lvf  
LISBOA E VALE DO TEJO



REDE  
SOCIAL  
DE LISBOA



# Parte I – Génese, Conceção, Instrumentos e Plataforma Digital

## ➤ Guião de Entrevista



➤ Ferramenta metodológica (semiaberta e semiestruturada) que estabelece uma conversa mais informal, empática e próxima

## ➤ Consentimento Informado

- Garantia do cumprimento do Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (RGPD)
- Autorização inequívoca da partilha de dados com as entidades da Comissão Social de Lisboa, assegurando a confidencialidade

# Parte I – Génese, Conceção, Instrumentos e Plataforma Digital

## ➤ Guia Prático e Díptico Informativo

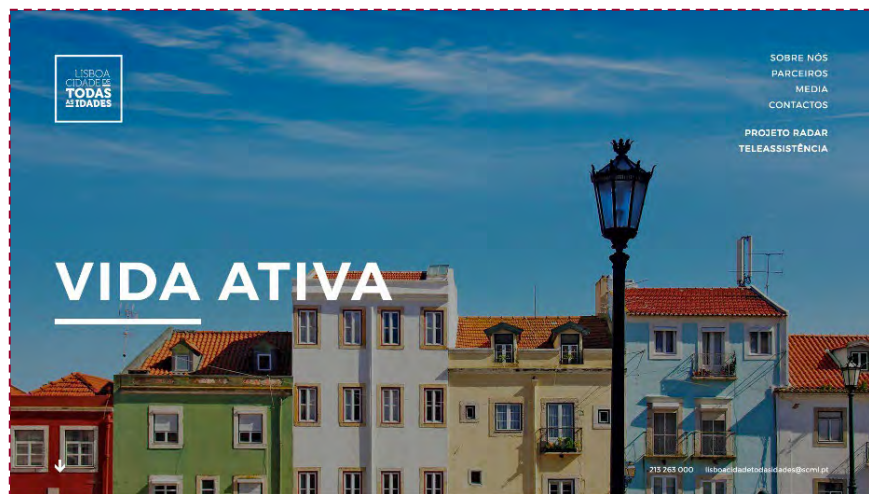


## ➤ Materiais informativos produzidos para esclarecer, sensibilizar e difundir os princípios e intervenção do Projeto junto de toda a população e dos Radares



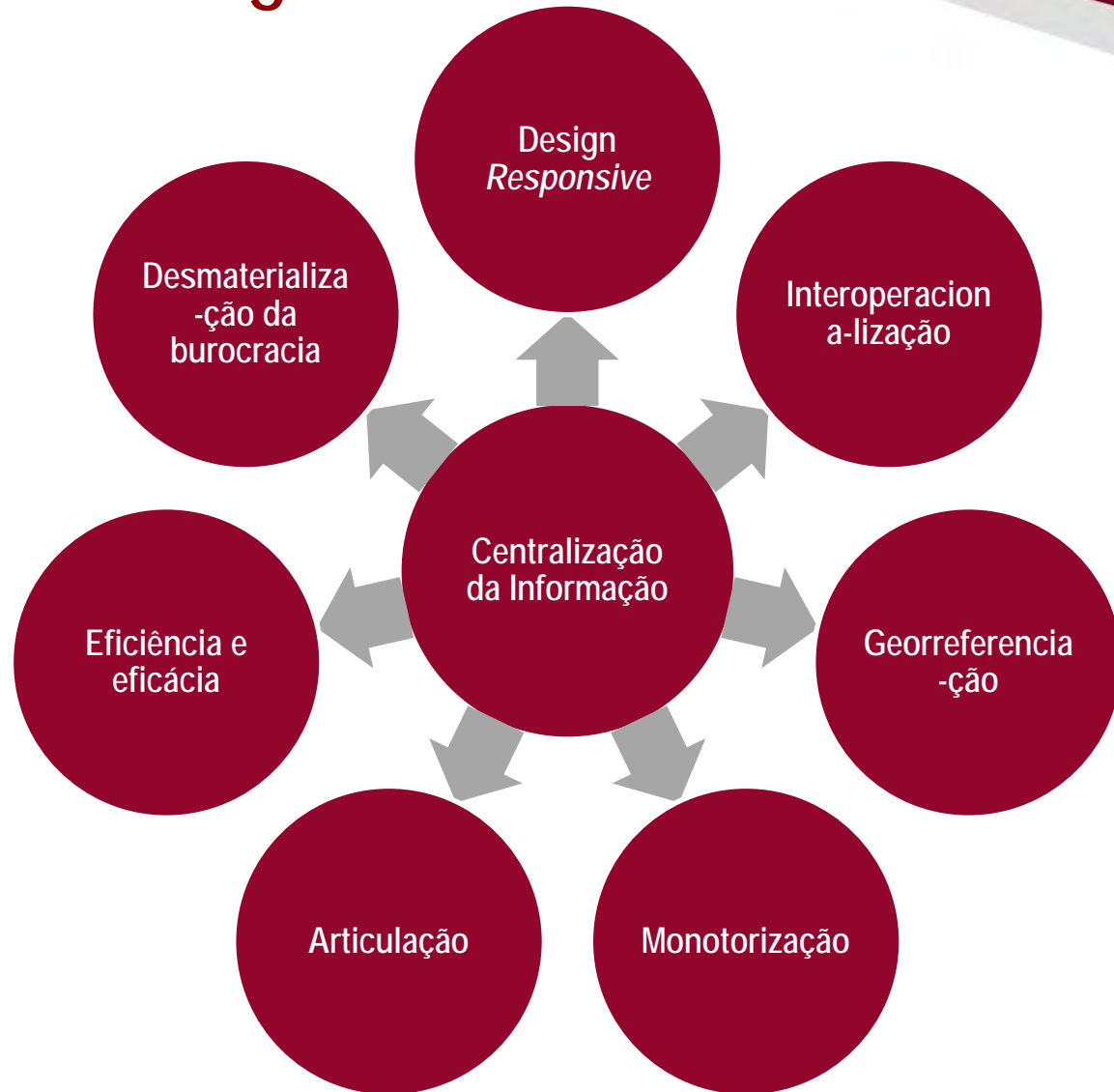
# Parte I – Génese, Conceção, Instrumentos e Plataforma Digital

## ➤ Website Programa “Lisboa, Cidade de Todas as Idades” e do Projeto Radar



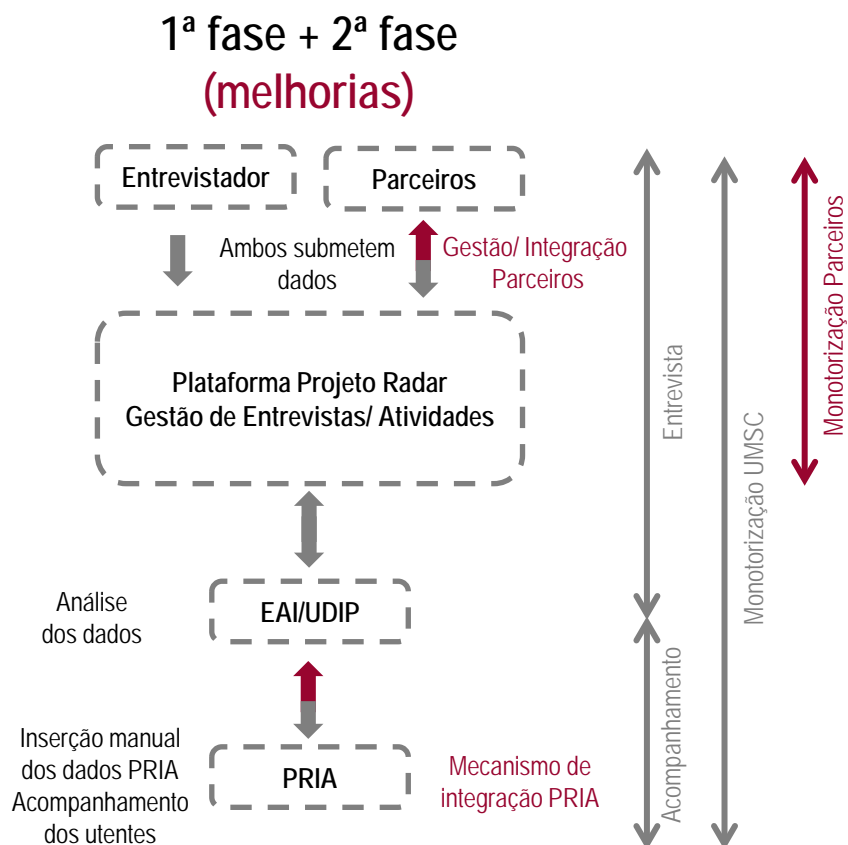
# Parte I – Génese, Conceção, Instrumentos e Plataforma Digital

- Primeira versão concluída em dezembro de 2018
- Entrevistas realizadas através de um *tablet*
- Cópia digital do Consentimento Informado (fotografia)
- Diferentes níveis de acesso e de perfis





# Parte I – Génese, Conceção, Instrumentos e Plataforma Digital



- Estabeleceu-se a Comissão de Coordenação entre a UMSC e a DISTI
- As funcionalidades do plataforma foram sistematicamente testadas pelo Grupo de Trabalho
- A plataforma integrou a noção de inteligência colaborativa capaz de integrar, avaliar, encaminhar, comunicar e articular entre Parceiros.

# Parte I – Génese, Conceção, Instrumentos e Plataforma Digital

- Georreferenciar e identificar as **peçoas** e os recursos de proximidade para a **melhor intervenção**, permitindo **editar, consultar, analisar, exportar** os dados recolhidos, de acordo com os perfis de acesso de cada um dos Parceiros e seus representantes.

PROJETO RADAR Lista Entrevistados Lista Atividades Lista Radares Entrevistar Olá

**PROJETO RADAR**  
FALAR. ESCUTAR. CUIDAR.

O Projeto Radar é uma das dimensões de operacionalização do Programa Lisboa, Cidade de Todas as Idades, cujo objetivo é reconhecer a população com mais de 65 anos, identificando as suas privações, as expectativas e as potencialidades para que, em estreita colaboração com a rede de parceiros, possam ser dadas respostas mais céleres e assertivas aos desafios da longevidade, aumentando o conhecimento sobre este grupo populacional, assim como favorecendo o diagnóstico e as respetivas expectativas face a este fenómeno social. Este Projeto é pioneiro em Portugal uma vez que funciona em rede com várias entidades: Santa Casa da Misericórdia de Lisboa (SCML); Câmara Municipal de Lisboa (CML); Instituto da Segurança Social (ISS); Administração Regional de Saúde de Lisboa e Vale do Tejo (ARS-LVT) Polícia de Segurança Pública (PSP) e Juntas de Freguesia (JF).

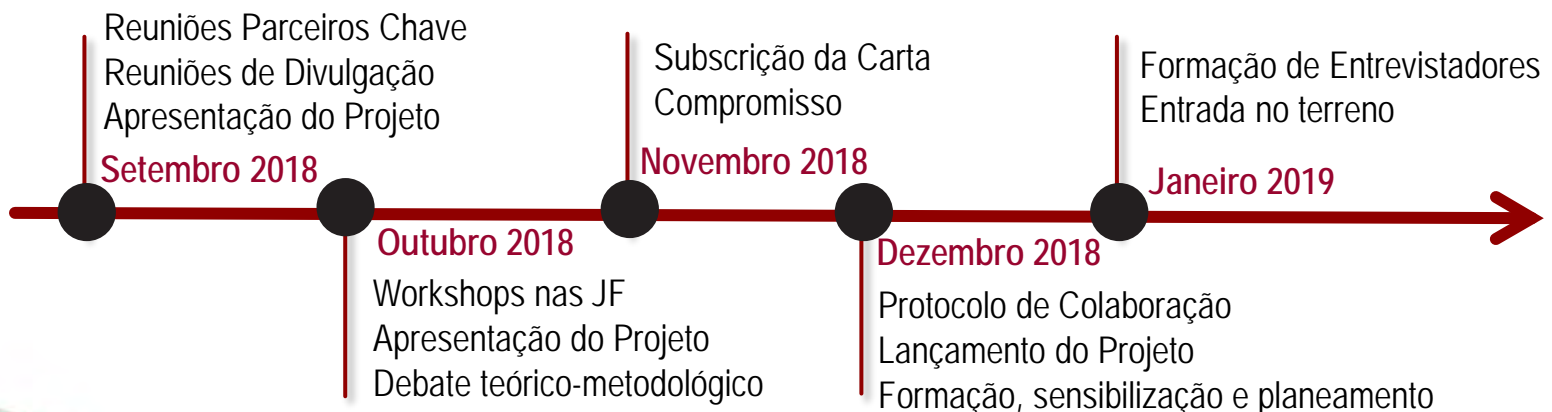
Entrevistar

SANTA CASA Misericórdia de Lisboa LISBOA CÂMARA MUNICIPAL SEGURANÇA SOCIAL ars|lvt LISBOA E VALE DO TEJO POLÍCIA SEGURANÇA PÚBLICA REDE SOCIAL DE LISBOA

# Parte II – Projeto-Piloto, 2ª Fase e 3ª Fase



- Teste da eficácia e efetividade das atuações e dos procedimentos, assenta da metodologia da investigação-ação
- Demonstração de resultados e evidências que sustentam a continuidade
- Considerando a dimensão do Projeto e amplitude territorial, esta fase testa o modelo de cogovernança
- A fase piloto seguiu o seguinte cronograma



# Parte II – Projeto-Piloto,

## 2ª Fase e 3ª Fase

- A fase piloto decorreu nas Freguesias da **Ajuda**, do **Areeiro** e dos **Olivais**.
- **Tripla formação**
  - Equipas técnicas
  - Voluntários inscritos no Serviço de Voluntariado da SCML
  - Parceiros Internos e Externos





## Parte II – Projeto-Piloto, 2ª Fase e 3ª Fase

- O levantamento estendeu-se a mais 9 freguesias: **Alcântara, Alvalade, Arroios, Beato, Marvila, Parque das Nações, Santa Clara, São Domingos de Benfica e São Vicente**
- Decorreu entre julho e setembro de 2019 e foi precedido e sucedido pelo Plano de Ação de Sensibilização que visou incrementar a visibilidade, reconhecimento e independência do Projeto
- Contou com um **aumento substancial do número e Entrevistadores**



## Parte II – Projeto-Piloto, 2ª Fase e 3ª Fase

- A 3ª Fase finalizou o levantamento nas restantes 12 freguesias: Avenidas Novas, Belém, Benfica, Campo de Ourique, Campolide, Carnide, Estrela, Lumiar, Misericórdia, Penha de França, Santa Maria Maior e Santo António
- Verificou-se uma consolidação dos procedimentos por intermédio da experiência e conhecimentos acumulados
- Imprimiu-se uma maior dinâmica na distribuição de recursos humanos, potenciando uma maior eficácia na conclusão de freguesias



# Parte II – Radares

## Comunitários

### ➤ Radares Comunitários

- As redes informais de acompanhamento social de cada território possibilitam a rentabilização da informação e permitem a identificação e prevenção, sendo elementos fundamentais na construção de bairros mais solidários.

#### Individuais

Pessoas individuais:  
voluntários,  
dinizadores e  
líderes  
comunitários.



#### Coletivos

Associações,  
comércio local,  
farmácias,  
mediadores JSC  
e instituições.



## Parte II – Informativo

### Radar

- Ferramenta de credibilização do trabalho dos Entrevistadores
- Prestação de informação de interesse ou relevante no âmbito do Projeto
- Proporcionou uma maior adesão do levantamento uma vez que o número telefónico consta no material informativo
- Potenciou uma maior aproximação da Comunidade com os Entrevistadores, visível no agendamento de entrevistas



Informativo Radar:  
213 263 000 - 09h00 às 18h00 (de 2ª a 6ª feira)  
[projektoradar@scml.pt](mailto:projektoradar@scml.pt)



## Parte II – Ações de Rua

- Compostas por técnicos de diferentes áreas sensíveis ao grupo **populacional** e com competências organizativas, éticas, comunicativas e interpessoais.



## Parte II – Formação

---

- Desenvolvimento de competências técnicas e teóricas e *soft skills*, como a empatia, gestão de conflitos e a superação de desafios:
  - Maior produtividade, dinamismo, competitividade de desenvolvimento pessoal
  - As metodologias formativas ocorreram através do *Focus Group*, da participação e pedagogia ativa, da investigação-ação e de grupos de discussão alargada
  - Foram concebidos diversos planos formativos gerais e específicos, adaptáveis às necessidades emergentes decorrentes da formação *on job*
  
- *Team Building*
  - Estabelecimento de relações mais próximas e promoção de sinergias com a finalidade de potenciar a colaboração através de uma articulação mais fluída

## Parte II – Reuniões com Parceiros

- Trabalho em rede que estimulou o envolvimento e a corresponsabilização na tomada de decisão
- Agregação de conhecimento acumulado em prol de práticas e intervenções coordenadas
- Fomento da articulação e de intervenções interoperacionais que promovam uma gestão eficaz, eficiente e sustentável dos recursos



## Parte II – Reuniões com o Conselho Consultivo

- De natureza **mensal** e com participação no *Focus Group*, proporcionando a **partilha de experiências, contributos e apreciações**
- Momentos de **diálogo** que suscitaram **novas ideias e conceitos**, com profundo respeito pela **amplitude de visões**
- Acompanhamento da 1ª edição dos Prémio Santa Casa Longevidade e do II Simpósio Interações: Expectativas e Potencialidades

II SIMPÓSIO  
**INTERAÇÕES**  
Expectativas e Potencialidades

PRÉMIOS  
SANTA CASA  
**LONGEVIDADE**



## Parte II – Reuniões com a Comissão de Acompanhamento

- Assembleia mensal formada por pessoas 65+ residentes na cidade de Lisboa e ativas na Comunidade
- Contribuição com conhecimentos e experiências representativas dos seus grupos de pertença
- Participação no II Simpósio Interações: Expectativas e Potencialidades



## Parte III – Impressões do Conselho Consultivo

“(...) são os Radares naturais que detetam as presenças indesejáveis mas, sobretudo, no âmbito do Projeto Radar, estranham e alertam para a ausência dos Vizinhos de mais idade, promovendo a discreta intervenção das entidades envolvidas no apoio a estes cidadãos frágeis.”

**ARQ.º ANTÓNIO CARVALHO**

“O Radar é um projeto de intervenção comunitária que visa contribuir para um verdadeiro serviço de proximidade. Ao identificar os Radares Comunitários, cria uma rede de proteção e suporte para as pessoas isoladas e mais frágeis (...)”

**DRA. MARIA INÊS GUERREIRO**

“Só na cooperação entre as estruturas estatais e locais, das quais não deverá ser excluído o ser humano singular, ainda que envelhecido e frágil, poderá encontrar-se uma solução digna, humanizada e inovadora (...)”

**DRA. MARIA ISOLINA CARVALHO**

## Parte III – Impressões do Conselho Consultivo

“O Projeto Radar detém, essencialmente, uma visão comunitária, aspeto essencial por se assumir em contraciclo com o paradigma de intervenção na área social, primordialmente paternalista.”

**DR. MÁRIO DURVAL ROSÁRIO**

“Uma das características constitutivas deste Projeto é a construção humana, coletiva e centrada nas pessoas em situação de maior vulnerabilidade. Uma incitativa pioneira, porque toma a dianteira e abre caminho para o futuro (...)

**DRA. MARIA JOAQUINA MADEIRA**



## Parte III – Boas práticas e inovação

---

- O Projeto Radar é uma boa prática que assenta na inovação de forma a potenciar e otimizar os seus objetivos
- Desde a sua génese, pautou pelo carácter participativo dos vários agentes da cidade de Lisboa, integrando contributos e consensualizando práticas e intervenções ajustadas às características territoriais e socioeconómicas
- Apresenta três eixos estratégicos promotores da dignidade e do fortalecimento de comunidades ativas e solidárias
- Reconhece a pessoa como elemento central da intervenção, colocando ao seu dispor mecanismos interoperacionais e tecnológicos que visam atender à multiplicidade das situações
- Fundamenta a criação de um Centro Local de Informação e Coordenação que visa reorganizar e otimizar a rede de equipamentos e respostas, aplicando um modelo de intervenção integrado a todos os agentes da cidade



# Sebenta de Anexos



- Evolução e adaptação do acervo de instrumentos de trabalho
- Composta por material informativo, de sensibilização e de credibilização e instrumentos de trabalho inseridos no Plano de Comunicação e *Marketing*
- Estes documentos podem ser consultados digitalmente através do *QR Code* disponível na publicação

# Sebenta de Conteúdos

- **Impacto** do Projeto Radar nos *Media* - mais de um centena de conteúdos mediáticos de diversos Órgãos de Comunicação Social, blogues, websites institucionais e especializados, boletins e revistas
- Os conteúdos disponíveis demonstram o interesse social gerado em torno do Projeto, inclusive, além fronteiras, com notícias e reportagens em espanhol, francês e inglês
- Estes conteúdos **podem ser consultados digitalmente** através do *QR Code* disponível na publicação







“

(...) o Projeto Radar, mais do que uma sinalização ou um recenseamento às pessoas com mais de 65 anos, tratou-se de uma iniciativa pioneira (...)

”



# Muito Obrigado!

PROJETO  
**RADAR**  
FALAR. ESCUTAR. CUIDAR.

## Por Boas Causas!