



# RELATÓRIO

Dezembro 2023

Unidade de Missão  
Programa “Lisboa, Cidade de Todas as Idades”  
(UMLCTI 2023)

**SANTA CASA**  
Misericórdia de Lisboa

### **Expressões mais significativas das 1<sup>as</sup> Jornadas Projeto RADAR:**

É um projeto de proximidade, de relação, rede, ao serviço das pessoas, forte, ir ao encontro da pessoa, fazer comunidade, gerar envolvimento, plataforma partilhada por todos, identificar, alertar, transmitir confiança, segurança, ninguém está esquecido, mais e melhor conhecimento, instrumento de trabalho ao serviço de todos, ativar comunidade, solidificar relação de parceria, intervenção precoce, acompanhar, visitar, chamar as pessoas à rua, instrumento agregador, visão partilhada, reforço da coesão social, **uma boa ideia que deu certo.**

## Índice

1.	ENQUADRAMENTO .....	4
a)	Objetivos .....	4
b)	Destinatários .....	4
c)	Modelo .....	5
d)	Zona territorial abrangida .....	5
2.	PROGRAMA .....	6
3.	CARACTERIZAÇÃO DOS PARTICIPANTES .....	7
4.	CONVERSAS RÁPIDAS .....	8
4.1.	Par 1: Importância do envolvimento dos atores locais nas ações de rua (JF Belém /PSP esquadra de Belém) .....	8
4.2.	Par 2: Vantagens e desvantagem em ser parceiro do projeto RADAR (JF Alcântara /GEBALIS).....	9
4.3.	Par 3: Vantagens e desvantagens na utilização da plataforma RADAR no dia a dia de trabalho (JF Ajuda /Equipa de Apoio a Idosos-SCML) .....	10
4.4.	Par 4: Desafios ao trabalho do mediador de proximidade no território e enquadramento das JF. Importância das micro redes locais na cidade (JF Campo de Ourique/ Mediador de proximidade da UMLCTI).....	11
4.5.	Par 5: Papel e envolvimento do Radar Comunitário e do Radar individual no projeto RADAR (Radar comunitário - Farmácia /pessoa 65+ integrada na plataforma RADAR) .....	12
4.6.	Par 6: O que mais poderia fazer o RADAR que não faz (ARS/ UDIP Descobertas-SCML)...	13
4.7.	Par 7: De que forma o projeto RADAR pode ajudar no diagnóstico social da cidade e na definição do Plano de Desenvolvimento Social (CML/ ISS).....	14
5.	PAINEL   AJUDA, ALCÂNTARA, BELÉM E CAMPO DE OURIQUE .....	16
5.1.	Junta de Freguesia da Ajuda .....	16
5.2.	Junta de Freguesia de Alcântara .....	17
5.3.	Junta de Freguesia de Belém.....	17
5.4.	Junta de Freguesia de Campo de Ourique .....	18
5.5.	Moderador Universidade Lusíada .....	19
6.	IDEIAS SÍNTESE: PRINCIPAIS CONCLUSÕES .....	20
6.1.	Ação concertada e colaborativa: uma parceria valiosa .....	20
6.2.	Ações de rua: trabalho em equipa para uma maior proximidade junto da comunidade..	20
6.3.	Intervir na prevenção: maior conhecimento de situações menos visíveis .....	21
6.4.	A Plataforma RADAR: um instrumento Cidade .....	21
a)	Amplitude e potencial da plataforma RADAR.....	22
6.5.	Prática organizada: formalização e responsabilização.....	22

6.6.	Instrumento privilegiado: informação sobre recursos do território.....	23
6.7.	Dar voz às pessoas: via para a participação e cidadania.....	23
7.	DESAFIOS.....	24
7.1.	Chamar as pessoas à rua.....	24
7.2.	Gestão de expectativas.....	24
7.3.	Cadência de contactos telefónicos.....	24
7.4.	Assegurar a discrição nas entrevistas.....	24
7.5.	Promover o voluntariado.....	25
7.6.	Alargar o público-alvo.....	25
7.7.	Fomentar a sensibilização comunitária.....	25
7.8.	Promover a capacitação.....	25
7.9.	Maior conhecimento entre parceiros.....	25
7.10.	Melhorias na Plataforma.....	26
7.11.	Produção de conhecimento científico.....	26

# 1. ENQUADRAMENTO

Desde o seu início, em janeiro de 2019, o Projeto RADAR tem procurado partilhar experiências entre os parceiros e dar a conhecer o trabalho desenvolvido às organizações e à população da Cidade de Lisboa. Para tal têm sido levadas a cabo reuniões periódicas, bem como *webinar's* temáticos, com os parceiros-chave e com as organizações envolvidas nas atividades e ações de rua.

Contudo, estes momentos têm um carácter muito específico e não são abrangentes quanto à diversidade de atores organizacionais, nem quanto à diversidade de categorias e grupos socioprofissionais que fazem acontecer e corporizam diariamente aquilo que é o Projeto RADAR.

Por outro lado, estando praticamente a meio do Programa (2019-2026), tornou-se pertinente proporcionar um ambiente facilitador da partilha de experiências entre os diversos atores envolvidos no projeto RADAR, para a reflexão sobre as práticas e a procura de abordagens e metodologias inovadoras de trabalho no território, contribuindo para a melhoria contínua e consolidação deste projeto na cidade como um instrumento de prevenção e resposta à problemática do isolamento e solidão não desejada.

Assim, no final de 2023 iniciámos o ciclo de Jornadas do Projeto RADAR para o quadriénio 2023-2026, estando previstas um total de 5 jornadas de modo a abranger todo o território da cidade de Lisboa.

Este ciclo visa, por um lado, percorrer todos os territórios da Cidade, numa lógica de aprofundamento da partilha por zonas territoriais de Lisboa e, por outro lado, realizar um Encontro final, em 2026, abrangendo todos os atores da Cidade de Lisboa, que se pretende que contribua para a avaliação final do Projeto RADAR.

## a) Objetivos

Os objetivos das jornadas do Projeto RADAR passam por:

- Partilhar experiências entre os diversos atores do Projeto RADAR (parceiros-chave, Radares Comunitários e cidadãos aderentes);
- Refletir sobre as práticas e procurar inovar nas abordagens e metodologias de trabalho no território;
- Reforçar as relações entre as partes interessadas;
- Contribuir para a consolidação do Projeto RADAR;
- Garantir a avaliação contínua do Projeto.

## b) Destinatários

Os destinatários das jornadas são todas as partes interessadas e envolvidas no Projeto RADAR: parceiros, Radares Comunitários, cidadãos e especialistas/académicos na área do isolamento social e solidão não desejada.

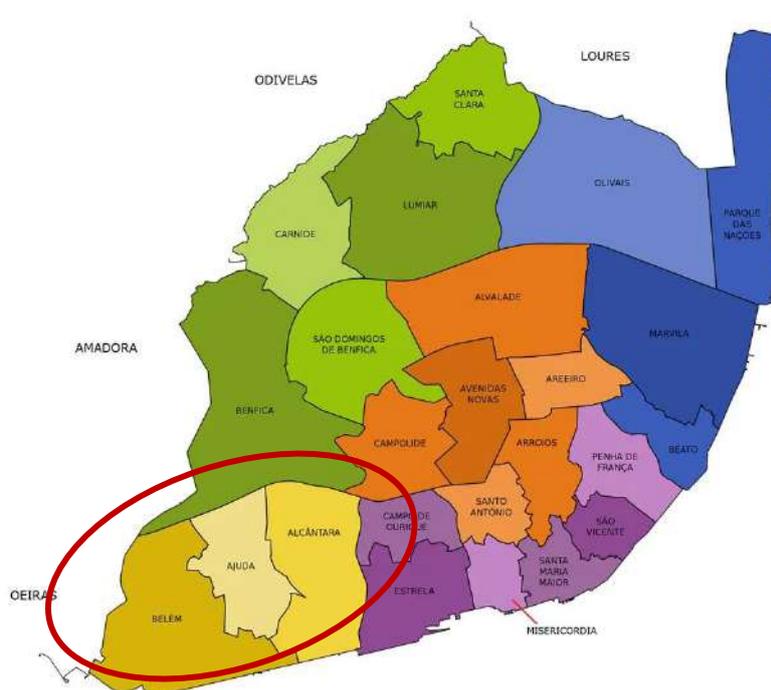
### c) Modelo

O modelo traduz-se num encontro exclusivamente dedicado ao Projeto RADAR para *networking*. Para além de uma abordagem mais formal, com intervenções dos representantes das entidades parceiras, estas Jornadas apostam num ambiente semi-informal, com um modelo de conversas rápidas entre técnicos do terreno/*focal points*, radares comunitários envolvidos e pessoas beneficiárias do projeto para uma partilha de opiniões e experiências do terreno sobre expectativas relativas ao envolvimento das diferentes instituições parceiras, as potencialidades e mais valias da articulação interinstitucional, as principais dificuldades sentidas e sugestões para as ultrapassar, numa ótica de participação nos processos, reinvenção e co-costrução permanente de um projeto que é de todos e para todos: o projeto RADAR.

### d) Zona territorial abrangida

A 1ª jornada teve lugar no dia 4 de dezembro de 2023, na Universidade Lusíada, e incidiu no território da zona ocidental da cidade, que abrange as freguesias de Ajuda, Alcântara, Belém e Campo de Ourique.

Figura 1 – zona territorial abrangida



## 2. PROGRAMA



### PROGRAMA

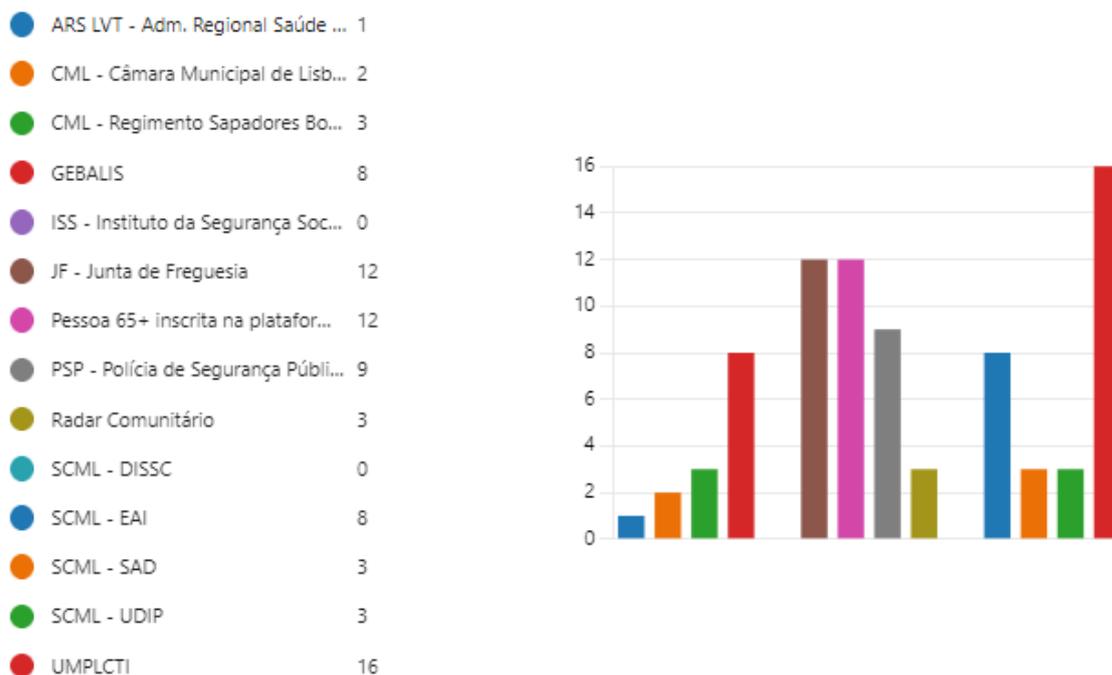
- 13h30 Receção dos participantes**  
Café de boas-vindas
- 14h15 Sessão de Abertura**
- > **Sofia Athayde** - Vereadora dos Direitos Sociais da Câmara Municipal de Lisboa
  - > **Sérgio Cintra** - Administrador do Departamento da Ação Social e Saúde da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa
  - > **Aurora Dantier** - Responsável do Modelo Integrado de Policiamento de Proximidade da Polícia de Segurança Pública
- 14h45 Ponto de situação do Projeto RADAR:**  
Foco especial na zona Ocidental da Cidade
- > **Mário Rui André** - Diretor da Unidade de Missão Santa Casa Lisboa, Cidade de Todas as Idades
- 15h00 Conversas Rápidas**  
Serão desenvolvidas várias conversas rápidas com diversos intervenientes no Projeto RADAR para partilha de experiências.
- 16h00 Pausa para café**
- 16h15 Painel** com representantes de quatro juntas de freguesia
- Moderadora > Teresa Silva** - Universidade Lusíada
- JF Alcântara
  - JF Ajuda
  - JF Belém
  - JF Campo de Ourique
- 17h15 Notas finais**
- > **Teresa Silva** - Universidade Lusíada
- 17h30 Encerramento**



### 3. CARACTERIZAÇÃO DOS PARTICIPANTES

As 1as Jornadas do projeto RADAR contaram com a participação de **80 pessoas**, distribuídas conforme gráfico abaixo:

*Figura 2 – participantes por tipo de proveniência*



Observamos uma participação em maior número por parte da Unidade de Missão Programa Lisboa Cidade de Todas as Idades (UMPLCTI - 16), Juntas de Freguesia (12), pessoas 65 + inscritas na plataforma RADAR (12), PSP (9), GEBALIS (8) e as equipas de Apoio a Idosos da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa (8).

## 4. CONVERSAS RÁPIDAS

As conversas rápidas são momentos de curta duração (5 a 7 minutos) para partilha de opinião sobre um tema concreto entre duplas, constituídas por técnicos do terreno/*focal points*, radares comunitários envolvidos e pessoas beneficiárias do projeto. No final da intervenção de cada par uma pessoa do público teve oportunidade de tecer considerações sobre o que ouviu.

Apresenta-se em seguida uma síntese do que foi partilhado por cada um dos 7 pares nestas 1<sup>as</sup> jornadas do projeto RADAR:

### 4.1. Par 1: Importância do envolvimento dos atores locais nas ações de rua (JF Belém /PSP esquadra de Belém)

As ações de rua são programadas com a equipa do RADAR e da Junta de Freguesia (JF) o que tem permitido a partilha dos casos a acompanhar na freguesia e uma interação interinstitucional. Estas ações são uma grande aproximação ao território, permitem às equipas estar muito mais próximas das pessoas, que acabam por ter uma referência. Sendo presencias, um foco importantíssimo na intervenção, acabam por ajudar muito a JF na aproximação às pessoas. A presença da PSP é absolutamente crucial para o sucesso destas ações, já que trazem um sentimento de segurança e proteção, as pessoas confiam. Devemos apostar em dinamizar atividades em que sejam as pessoas a vir ter connosco. O contacto em casa das pessoas é muito útil, cria aproximação, mas temos verificado que há pessoas que preferem manter o seu espaço habitacional no foro privado. A dinamização de ações de rua em que sejam as pessoas a ir ter com as equipas poderá ser um fator motivacional e de incentivo à participação. **Joana Santos (JF Belém)**

Quando estamos no terreno e enquanto atores sociais locais, transmitimos confiança, nota-se uma grande diferença na disponibilidade e abertura por parte da população sénior. A equipa do Modelo de Integrado de Policiamento de Proximidade (MIPP) já era conhecida no terreno, mas o RADAR tem sido uma mais-valia para a dinâmica do policiamento de proximidade, já que desde que fazemos estas ações de rua conjuntas têm sido abertas outras portas, através dos radares comunitários, que quando detetam alguma situação que precisa de apoio ou intervenção, sinalizam diretamente ao policiamento de proximidade, o que faz com que seja possível acionar uma resposta mais célere e em parceria com as entidades que estão no local.

Em contexto de pandemia foi fundamental esta relação criada entre os agentes do MIPP, a equipa do RADAR e os radares comunitários, para possibilitar acionar as melhores respostas a cada situação, desde distribuição de alimentação, medicamentos, ou outros bens aos seniores das freguesias. Acabamos por ser uma grande equipa multidisciplinar que funciona muito bem e consegue ir mais longe. Por vezes esquecemo-nos que os nossos seniores já foram pessoas ativas na sua comunidade. Hoje, acabam por ficar nas suas casas, na zona de conforto e deixam gradualmente de participar nas dinâmicas locais. É importante apostar na criação de zonas de conforto na sociedade e de empatia

social, para chamar à participação, sobretudo as pessoas em situação de maior isolamento e solidão.

**Bruno Santos (PSP – esquadra Belém):**

- Participação do público: Maria Luís Metrogos, mediadora de proximidade UMPLCTI: Tendo em consideração que o projeto RADAR tem atuado numa base comunitária, sendo um dos grandes objetivos evitar situações de isolamento e de solidão não desejada, é fundamental a aproximação ao território. Nesse aspeto, a relação entre todas as entidades que atuam no terreno é imprescindível para conseguirmos chegar a esta população. Nas ações de rua a presença da PSP faz toda a diferença pelo sentimento de segurança que traz a todo o processo. Temos de garantir que as pessoas que estão identificadas na plataforma não estão esquecidas, através dos telefonemas, das ações de rua e dos contactos presenciais e temos também de procurar as melhores respostas entre os vários parceiros para as necessidades identificadas.

#### 4.2. Par 2: Vantagens e desvantagem em ser parceiro do projeto RADAR (JF Alcântara /GEBALIS)

**Marlene Almeida (GEBALIS)** – Ficámos muito orgulhosos quando fomos chamados a participar no projeto RADAR, porque é um projeto que consegue juntar na mesma mesa vários parceiros, muitos deles com estruturas grandes, o que por vezes dificulta a comunicação entre os técnicos das várias organizações. Através do projeto RADAR temos pontos focais em parceiros estratégicos que nos permitem chegar facilmente a recursos que são essências para colmatarmos necessidades, por vezes muito simples, como mudar uma banheira para um poliban, ou a necessidade de um apoio domiciliário urgente, que na pandemia conseguimos despistar com um simples telefonema. A 1ª vantagem é estarmos numa parceria muito valiosa, que nos permite acionar recursos numa intervenção concertada.

Para a Gebalis a presença do RADAR nos bairros sociais têm sido uma grande mais-valia. Note-se que apesar das nossas equipas trabalharem diretamente com um público adulto no âmbito da gestão dos contratos de arrendamento, 25% dos residentes nos bairros sociais tem 65 ou mais anos. Através das ações de rua e dos contactos presenciais com as equipas do RADAR, conseguimos estar mais próximos desta população e conseguimos despistar, para a nossa gestão, situações que carecem de intervenção imediata como por exemplo as ocupações abusivas no caso de idosos que já faleceram e alguém ocupa o domicílio, idosos que estão a ser pressionados para sair para uma 3ª pessoa ocupar a casa. A plataforma RADAR é também uma grande mais-valia já que é um instrumento de trabalho muito útil, ao serviço de todos, com um enorme potencial para fazer um *match* muito rápido entre necessidades e recursos. Basta inserir a necessidade na plataforma e automaticamente o caso é passado para o parceiro com capacidade para intervir. São já mais de 37 mil pessoas registadas, o que permite trabalhos de diagnóstico, e de prospeção de necessidades futuras para uma intervenção precoce. Uma terceira vantagem é a capacidade que esta parceria nos traz em ativar comunidades locais, quer através dos radares comunitários, quer dos familiares, vizinhos e amigos. Somos todos responsáveis por todos.

**Maria Gonzaga (JF Alcântara)** – Eu faço parte do projeto RADAR desde 2019 e este é um projeto muito querido para mim. A rede de vizinhança e o comércio local já eram radares mesmo que informais, já tinham este papel. O projeto RADAR veio formalizar esta responsabilidade de todos.

A plataforma foi absolutamente essencial na pandemia, numa altura em que os séniores foram obrigados ao isolamento e nós a afastarmo-nos deles por uma questão de prevenção. A JF apropriou-se da plataforma e através desta ferramenta foi possível estabelecer contactos regulares, muitas vezes diários, e identificar necessidades, o que levou à criação de projetos que se têm revelado fundamentais no apoio à população sénior da freguesia.

As ações de rua realizadas em parceria com as mediadoras de proximidade têm sido também fundamentais para uma maior aproximação a esta população. O projeto RADAR veio solidificar esta relação de parceria entre todas as entidades envolvidas, o que facilita o trabalho do dia a dia. Enquanto técnica de ação social, o trabalho de atendimento está focado nas questões de vulnerabilidade económica e o RADAR veio trazer-nos o conhecimento de situações que não passam só por questões económicas, mas principalmente pelo isolamento não desejado. O RADAR é, assim, um projeto preventivo que nos permite chegar a situações que dificilmente teríamos conhecimento no âmbito da nossa intervenção.

Por outro lado, é de salientar o carácter informativo deste projeto. As ações de rua, contactos e entrevistas realizadas à população são um momento privilegiado para prestar informação sobre os serviços disponíveis na comunidade que facilitam a permanência das pessoas nas suas casas e nos seus bairros pelo máximo de tempo possível, com uma maior qualidade de vida.

Não identifico desvantagens, apenas desafios, nomeadamente a gestão das expectativas, pois muitas vezes existem respostas que não são as mais adequadas a uma determinada realidade ou contexto. Outro desafio que identifico tem a ver com as abordagens, por um lado no que diz respeito à frequência dos contactos telefónicos com a população integrada na plataforma, pois é fundamental que as pessoas não sintam que estão esquecidas e que há do outro lado alguém que lhes liga para saber se estão bem ou se precisam de alguma coisa, e por outro nos contactos presenciais de 1ª vez, em que são feitas questões à porta de casa que poderão ser delicadas. Não sabemos quem está no prédio, eventualmente a ouvir a entrevista, por vezes as pessoas já manifestam alguma dificuldade auditiva e é preciso falar alto e perguntar se vive sozinho, se tem rede de apoio, qual a frequência do contacto com familiares ou amigos, poderá ser um desafio para evitar certas burlas.

- Participação do público: Berta, reformada, massagista: tenho pena que as pessoas se fechem tanto em casa. Talvez por medo, talvez por não serem bem recebidas em certos contextos. Este projeto deve ser muito bem explorado por todos os parceiros.

#### **4.3. Par 3: Vantagens e desvantagens na utilização da plataforma RADAR no dia a dia de trabalho (JF Ajuda /Equipa de Apoio a Idosos-SCML)**

**Fabiana Silva (JF Ajuda):** Desde que comecei a trabalhar que uso a plataforma RADAR, e considero que é uma ferramenta muito importante porque permite uma ligação com todos os parceiros que trabalham com as pessoas com 65 ou mais anos da cidade. Eu utilizo a plataforma para ter acesso a alguns dados sobre as pessoas que nos chegam através do atendimento social da Junta, para entrevistar pessoas que não estejam ainda integradas na plataforma e para sinalizar situações ou necessidades a outros parceiros de uma forma rápida, o que se revela essencial para uma resposta mais célere às situações.

**Carla Nunes (EAI/SCML):** A plataforma é um instrumento de trabalho muito acessível, o que facilita o trabalho do dia a dia dos técnicos. É muito intuitiva e qualquer pessoa consegue rapidamente navegar pelos vários campos, introduzir, editar e consultar informação. Pode ser um instrumento muito poderoso em termos de georreferenciação, quer para lidar com situações de catástrofe, ou similares, ou seja, é uma plataforma simples, mas com muito potencial.

A principal desvantagem prende-se com o facto de ainda não estar integrada nos outros sistemas de informação em utilização pelos vários parceiros, o que acaba por se traduzir numa duplicação de informação. Um constrangimento a referir prende-se com o facto de a plataforma ainda não emitir alertas aquando da criação de atividades para os vários parceiros, nomeadamente em situações identificadas como de risco alto ou muito alto.

- Participação do público: Margarida Carvalho, ACES Lisboa Central: os alertas são, de facto, fundamentais e vão facilitar muito o trabalho dos técnicos, especialmente para agilizar as respostas às situações de maior vulnerabilidade e que necessitam de intervenção mais rápida.

#### 4.4. Par 4: Desafios ao trabalho do mediador de proximidade no território e enquadramento das JF. Importância das micro redes locais na cidade (JF Campo de Ourique/ Mediador de proximidade da UMLCTI)

**Beatriz Drummond (JF Campo de Ourique):** Enquanto Junta, temos desenvolvido um grande trabalho de parceria e de proximidade com a equipa do projeto RADAR, através das ações de rua, das sinalizações e das visitas domiciliárias conjuntas. Não vejo a Maria Alice [mediadora de proximidade] como SCML, ou um membro do RADAR, mas sim como minha parceira. Este trabalho em equipa é fulcral porque apesar dos desafios, se trabalharmos alinhados e em equipa, somos capazes de desenvolver estratégias de intervenção mais eficazes, uma proximidade maior à população idosa e com maior probabilidade de sucesso.

**Maria Alice Mendes (Mediadora de proximidade UMPLCTI):** Fui muito bem recebida, enquanto mediadora de proximidade, pela equipa da JF, que me integrou e envolveu em todas as atividades levadas a cabo nesta freguesia para a população 65+ e isso ajuda-me muito no trabalho do dia a dia. Sinto que tenho já uma visibilidade junto dos bairros, as pessoas reconhecem-nos quando fazemos as ações de rua, as visitas conjuntas e isso deve-se muito à forma como a junta nos integrou [aos

mediadores de proximidade] e usam-nos como uma parte integrante da sua equipa. Nós estamos envolvidas na Comissão Social de Freguesia, vamos à praia sénior, estivemos no “Superquarteirão”, entre outras iniciativas, e esta participação é o que nos dá visibilidade junto da população 65+, que se sente mais segura e confiante. É verdade que o trabalho porta a porta é mais desafiante, mas o facto de aparecermos juntos, enquanto uma equipa – a junta, o RADAR e a PSP – faz toda a diferença nestas ações e ajuda a consolidar o projeto RADAR junto da população e das comunidades.

- Participação do público: Maria Lopes, Equipa de Apoio a Idosos/SCML: percebemos que havendo uma integração numa equipa onde todos os parceiros possam trabalhar em conjunto, há muitos melhores resultados. A população reconhece à partida, confia, partilha, identifica outras pessoas e, portanto, todo o trabalho fica mais fácil quando é feito em rede. Precisamos todos uns dos outros para chegarmos mais longe.

#### 4.5. Par 5: Papel e envolvimento do Radar Comunitário e do Radar individual no projeto RADAR (Radar comunitário - Farmácia /pessoa 65+ integrada na plataforma RADAR)

**Vasco Pinto (farmácia Local):** Enquanto responsável por duas farmácias localizadas em duas das freguesias aqui representadas, na Ajuda e em Campo de Ourique, é um orgulho ver as nossas farmácias integrarem uma rede como esta do projeto RADAR. Faz todo o sentido para complementar a nossa função enquanto farmacêuticos ter esta ação social e de alerta para identificarmos situações de pessoas ou famílias com necessidades de assistência, seja por estarem isolados em contexto de solidão, seja por dificuldades económicas. Temos aqui uma grande oportunidade de envolvermos mais farmácias e trabalharmos em rede, porque, o que funciona e o que faz diferença é haver uma rede a trabalhar para o mesmo objetivo. Apesar das farmácias terem um estatuto privado, a componente social e de intervenção na comunidade em que estão inseridas é uma componente muito valorizada por nós. O balcão da farmácia é uma porta para a identificação de situações de vulnerabilidade. O farmacêutico tem uma relação de confiança com quem está a atender, normalmente é um cliente habitual, e acaba por ter um olhar importante na deteção de necessidades, que por vezes podem estar escondidas.

Por outro lado, a participação em ações conjuntas como as dinamizações com a Unidade Móvel do projeto RADAR têm permitido, por um lado chamar mais pessoas para a realização de rastreios de saúde (glicémia, colesterol, cardiovascular, tensão, etc.) e em simultâneo, despertar o interesse para conhecerem o projeto RADAR e ficarem a conhecer o que existe no seu bairro. A participação nestas ações também tem promovido um maior envolvimento por parte das equipas das farmácias no projeto. De destacar o empenho, disponibilidade e motivação da equipa que dá a cara pelo projeto RADAR nestas ações, que faz toda a diferença na aproximação às pessoas.

**Cristina Vítor (pessoa 65+ integrada na plataforma RADAR):** Sou voluntária da SCML e a primeira vez que ouvi falar do projeto RADAR senti-me logo motivada para participar, porque achei que era uma forma muito simpática de conhecer as pessoas da freguesia. Assim, voluntariei-me para participar nas ações de rua com as mediadoras de proximidade, o que se tem revelado interessante

para conhecer outras partes da freguesia e outras situações que eu desconhecia. Fui também desafiada para fazer contactos telefónicos para um “Olá, bom dia” com as pessoas que estão integradas na plataforma RADAR para conversar um bocadinho e as convidar a virem participar nas várias ações desenvolvidas pelo projeto. Tem sido uma experiência muito enriquecedora para mim. As pessoas ficam muito satisfeitas, agradecem muito o contacto. É muito gratificante.

- **Participação do público:** Agente Viegas, PSP esquadra de Campo de Ourique: O voluntariado é muito importante e deve ser incentivado, porque traz vantagem em dois sentidos, por um lado é muito útil para quem o presta, são pessoas que estão desocupadas em situação de reforma, e este voluntariado representa uma ocupação com significado. Como dizia a Voluntária Cristina é bom sair de casa, estar com pessoas e sentir-se útil, e por outro lado, ajuda o projeto RADAR nos contactos telefónicos, nos registos das situações. O papel dos radares comunitários também é muito importante. Todo o comércio local como as farmácias, cafés, restaurantes podem ter um papel fundamental na identificação e sinalização das situações mais vulneráveis dos bairros. Há que ser um funcionário para o projeto.

#### 4.6. Par 6: O que mais poderia fazer o RADAR que não faz (ARS/ UDIP Descobertas-SCML)

**Claudia Simões (ARS):** As questões relacionadas com a saúde são a segunda solicitação mais colocada na plataforma RADAR e a gestão das expectarías é uma questão muito importante, sobretudo para nós que estamos em serviços que têm muitas solicitações. Temos refletido muito em conjunto sobre como podemos usar o projeto RADAR enquanto veículo para a capacitação das pessoas no âmbito da literacia para a saúde, para poderem tornar-se melhores gestoras da sua situação de saúde. Neste sentido, o projeto RADAR e sobretudo a plataforma tem um grande potencial. Percebemos que muitas vezes os próprios parceiros que estão no projeto não conhecem bem o que os outros parceiros fazem. O RADAR podia amplificar a possibilidade dos parceiros se conhecerem melhor, saberem o que cada um faz, o que não tem capacidade para fazer e termos uma intervenção, no conjunto, mais qualificada.

**Ana Pato (UDIP Descobertas – SCML):** O projeto RADAR tem sido uma ferramenta poderosíssima ao nível da intervenção de proximidade, da quebra do isolamento, na criação de relações de confiança, redes de parceria, sinalizações. O que nós sentimos em termos do atendimento da ação social é que face à complexidade das problemáticas e aos agregados serem cada vez mais multidesafiantes, o caminho que deverá ser feito é o da prevenção, ou seja, estas microredes locais têm que ir reconhecendo nas pessoas e nas comunidades pequenos sinais que vão sendo dados. Muitas vezes os agregados familiares não assumem ou não reconhecem as necessidades que têm, até porque os agregados são compostos por pessoas de várias faixas etárias, nem os radares ou agentes da comunidade sinalizam de forma precoce, de modo a acionar determinados recursos e soluções para pequenos problemas do dia a dia, de forma a evitar que estes se tornem em grandes problemas. Quando as situações chegam ao atendimento social, já estão num estado limite e carecem de uma intervenção de emergência, não havendo tempo para estabelecer relações de confiança com as

peessoas. Muitas vezes estas situações já são do conhecimento da comunidade, mas vão-se arrastando até chegarem a um ponto limite, em que é preciso intervir com caráter de urgência. O RADAR poderá fazer toda a diferença na avaliação destes pequenos sinais e na partilha da informação com os vários agentes da comunidade de modo que se possa intervir de forma precoce para evitar que as situações cheguem a um ponto limite.

- Participação do público: Fátima Diana, Departamento dos Direitos Sociais CML: Acompanho o RADAR desde o seu início em 2019 e acompanho dos grupos de trabalho das comissões sociais de freguesia da zona ocidental e gostava de partilhar que uma das grandes preocupações que temos que se traduz em como chegar ao grupo de idosos que se isolaram, sem o desejarem. Como podemos chegar até eles, e como podemos fazer para que eles nos aceitem e saiam de casa, venham para a rua participar nas atividades que são realizadas nos diferentes territórios.

#### 4.7. Par 7: De que forma o projeto RADAR pode ajudar no diagnóstico social da cidade e na definição do Plano de Desenvolvimento Social (CML/ ISS)

**Mónica Dias (CML):** É bom lembrar que o projeto Lisboa Cidade de Todas as Idades já é um produto da Rede Social de Lisboa. Ele resulta de um trabalho de identificação da enorme necessidade na cidade de trabalharmos o eixo do envelhecimento de forma conjunta. Sabemos que o diagnóstico social e o PDS são instrumentos de planeamento estratégico fundamentais e sabemos também que o projeto RADAR é uma fonte preciosa de informação que permanentemente atualizamos, contando, para isso, com a participação de todos. Conhecermos, aprofundarmos, planearmos, conseguirmos identificar tendências, conseguirmos priorizar, são tudo questões de absoluta relevância e o projeto RADAR dá-nos essa possibilidade. No eixo do envelhecimento, através do RADAR temos informação muito precisa que nos permite ter um diagnóstico aprofundado e produzir conhecimento e pensarmos num eixo para o próximo PDS se calhar mais ambicioso.

**Adília Pires (ISS):** O projeto RADAR são todos os que estão nesta sala e aqueles que lá fora colaboram connosco, nomeadamente os cidadãos. Aquilo que o RADAR tem na sua essência é o dar voz às pessoas, de uma forma muito próxima. Esta proximidade representa uma faca de dois gumes, se por um lado é sentido como vantajoso irmos ao encontro das pessoas no seu meio natural de vida, há também situações em que as pessoas não querem essa “invasão” da sua privacidade. Nós devemos estar lá, para a pessoa, até onde ela quiser que nós estejamos. Só com políticas de natureza participativa, de proximidade, de trabalho em rede e de colaboração com os vários agentes, e com um cunho de desenvolvimento comunitário é que conseguimos ir mais além. O RADAR é fundamental para o diagnóstico porque estamos lá, no território e com as pessoas. Conhecemos as suas fragilidades, mas também as potencialidades e os recursos do território. Sabemos qual é o parceiro que nos pode ajudar a resolver determinada situação, porque estamos todos a trabalhar em parceria e no âmbito do RADAR. A plataforma assume-se aqui como um instrumento fundamental de trabalho e de articulação entre parceiros, que conseguem comunicar de forma muito mais ágil.

**Mónica Dias (CML):** Em jeito de conclusão, deixo as expressões mais significativas que fomos ouvindo: É um projeto de proximidade, de relação, rede, ao serviço das pessoas, forte, ir ao encontro da pessoa, fazer comunidade, gerar envolvimento, plataforma partilhada por todos, identificar, alertar, transmitir confiança, segurança, ninguém está esquecido, mais e melhor conhecimento, instrumento de trabalho ao serviço de todos, ativar comunidade, solidificar relação de parceria, acompanhar, visitar, chamar as pessoas à rua, instrumento agregador, visão partilhada, reforço da coesão social, uma boa ideia que deu certo.

- Participação do público: Sou Lisete, tenho 80 anos, sinto-me uma privilegiada por estar aqui e estou muito feliz por fazer parte do projeto RADAR. Tenho a pulseira da polícia que me deixa descansada, porque sei que se precisar, é só carregar no botão. Obrigada.

## 5. PAINEL | AJUDA, ALCÂNTARA, BELÉM E CAMPO DE OURIQUE

- Presidente da Junta de Freguesia da Ajuda: Jorge Marques
- Vogal para a área Social da Junta de Freguesia de Alcântara: Catarina Nascimento
- Vogal para a área Social da Junta de Freguesia de Belém: João Carvalhosa
- Presidente da Junta de Freguesia de Campo de Ourique: Pedro Costa
- Diretor do Centro Lusíada de Investigação em Serviço Social e Intervenção Social: Duarte Vilar (moderador do painel)

### 5.1. Junta de Freguesia da Ajuda

**Jorge Marques (Presidente):** Este é para nós um projeto muito especial. As juntas de freguesia não são todas iguais, há umas maiores, outras mais pequenas, embora tenham todas as mesmas funções. Na área social não têm funções delegadas. O programa FES (Fundo de Emergência Social) levado a cabo pela CML previa o financiamento de alguns apoios que as JF podiam atribuir aos seus residentes e com isso cada uma começou a constituir uma área de intervenção social, ou seja, as JF não têm delegações efetivas nem financiamento efetivo nesta área. É poupando noutros sítios que nós arranjam dinheiro para este tipo de atividades. Na freguesia da Ajuda, uma das mais pequenas da cidade, este projeto RADAR é muito especial, porque sendo estruturado dá-nos a capacidade de fazer aquilo que já é uma prática num bairro próximo, como ainda é o da Ajuda, de um modo formalizado, ou seja, o cuidado e o olhar entre vizinhos que existe nalguns bairros da cidade, tornar-se uma prática organizada como é o RADAR. Vamos à procura daqueles que estão isolados, que não têm apoio, que estão com dificuldades e tentamos resolver os seus problemas. Para nós tem sido muito interessante, fizemos este caminho desde o início, fomos até uma das primeiras juntas a fazê-lo e houve momentos que foram muito especiais.

No COVID foi possível ter uma base de dados que nos permitiu identificar muito rapidamente as pessoas mais isoladas da freguesia e isso foi fundamental para chegar às pessoas que mais precisavam de apoio. Foi a base de dados mais organizada, abrangente e funcional que tivemos, a da plataforma RADAR e foi a nossa base para levar a cabo a operação COVID.

A junta da Ajuda está a desenvolver um projeto que tem a ver com dar resposta aos fregueses que não nos vêm pedir ajuda. Percebemos que as respostas públicas respondem a quem lhes pede ajuda. Foram criadas para passar atestados, documentos, provas. Na área social não funciona assim. Nem sempre aqueles que nos vêm pedir ajuda são os que mais precisam e nem sempre os que precisam vêm pedir ajuda. Estamos, com este projeto, a tentar chegar aos que precisam, mas ainda não conseguiram chegar a nós por questões de falta de mobilidade, problemas de isolamento, quadros de saúde mental, ou até por vergonha. Partimos da base que temos mais organizada que é a plataforma RADAR que identifica as pessoas isoladas, algumas com carências, e umas vêm ter connosco, mas outras não.

Será interessante perceber a situação de outros grupos que também se encontram em situação de isolamento, mas por outras questões que não o envelhecimento, como é o caso dos cuidadores informais, ou das pessoas com problemas de saúde mental que vivem em famílias destruídas. Para a nossa junta é um gosto participar neste projeto e estaremos sempre prontos para colaborar. É para nós um excelente projeto, de referência no trabalho social.

## 5.2. Junta de Freguesia de Alcântara

**Catarina Nascimento (Vogal para a área Social):** Recordo-me da primeira reunião que tive sobre o projeto RADAR e de estar bastante cética sobre o desafio que, regra geral, estas plataformas levantam a todos nós que se traduz em quem é que recai a responsabilidade de alimentar e atualizar a informação. Isto implica muito trabalho e na altura fiquei apreensiva e com algumas dúvidas quando à sustentabilidade desta plataforma. Não tive dúvidas quando à sua utilidade, porque sabemos que é muito importante termos uma plataforma onde existe um conjunto de informação bastante útil, sistematizada e de fácil acesso. Esta reunião aconteceu em novembro de 2019. Entretanto, começa a pandemia e nós tínhamos um exel mais rudimentar com informação sobre as pessoas que o serviço social da Junta acompanhava, mas que não correspondia ao universo dos seniores de Alcântara. Neste sentido a plataforma RADAR foi realmente muito útil e complementar à informação que já dispúnhamos na junta.

Atualmente o RADAR é muito mais do que esta plataforma. Faz parte da nossa prática diária, diria que não está ainda totalmente apropriada, porque as tarefas são muitas e é difícil corresponder a todo o trabalho administrativo que uma assistente social tem numa JF, mas é, de facto, muito mais do que uma plataforma de informação. A Maria e a Mariana (mediadoras de proximidade) estão em permanente contacto com as técnicas da JF, estão sempre presentes nas reuniões dos grupos de trabalho da Comissão Social de Freguesia, são já parceiras diárias e rede de grande suporte às nossas técnicas e de todas as instituições de Alcântara.

Existe já um resultado visível em termos da apropriação deste projeto que se traduz num Contrato de Delegação de Competências da CML para a Junta no âmbito da iniciativa “Alcântara mais próxima”. Esta iniciativa decorre da identificação de necessidades no período da pandemia e através do projeto RADAR em proporcionar uma resposta pronta, próxima e rápida aos seniores, de acompanhamento a consultas e realização de exames, apoio na literacia da saúde, etc. Este projeto tem também uma grande utilidade que passa pela capacidade de diagnóstico. A plataforma RADAR é uma ferramenta muitíssimo útil na identificação ágil de problemas que surgem todos os dias e na disseminação de informação sobre as respostas que existem no território.

## 5.3. Junta de Freguesia de Belém

**João Carvalhosa (Vogal para a área Social):** O RADAR é uma das primeiras iniciativas em que há uma partilha de dados entre as várias instituições. Lembro-me de há uns anos a Junta de Belém propor à SCML que houvesse uma plataforma para partilha de dados sobre as famílias para evitar sobreposição de diagnósticos, numa ótica de otimização de recursos, mas também para poupar as

peças e essa tentativa ia esbarrando nas instituições, que tinham receio desta partilha de dados. Felizmente, entretanto, surge o RADAR que permite esta partilha e que mostra que temos todos a ganhar. Hoje ficou bem patente que estarmos todos a trabalhar na mesma lógica e com uma ferramenta comum, torna-nos mais eficientes naquilo que fazemos.

A componente comunitária deste projeto, nomeadamente através dos radares comunitários também é uma novidade salutar deste projeto, já que a comunidade, qualquer um de nós, pode ser um sinalizador. Sabemos que os meios das Juntas são limitados e ter esta capacidade de ter pessoas que estão atentas e sinalizam é uma grande mais-valia e permite também fazer uma mudança na lógica social e comunitária. Este projeto contribui para reverter a tendência individualista que se vive nas cidades. É cada um de nós na comunidade ter a noção que fazemos parte de um grupo.

#### 5.4. Junta de Freguesia de Campo de Ourique

**Pedro Costa (Presidente):** A plataforma RADAR tem sido, na freguesia de Campo de Ourique, uma plataforma de ação. Esta freguesia é muito diferente das outras freguesias da cidade. É a segunda freguesia mais densa da cidade de Lisboa, tem uma dimensão média, com uma população envelhecida, mas também em rejuvenescimento, com um forte processo de gentrificação que substituiu alguns dos mais velhos por famílias mais novas, mas há uma coisa que nunca perdeu. Campo de Ourique é uma verdadeira comunidade. As pessoas só saem do bairro por vontade própria quando a vida corre mal e tem de tratar de assuntos em Lisboa como ir às finanças ou outros serviços, e só por isso é que alguém que vive em Campo de Ourique sai do bairro. O projeto RADAR é aqui uma excelente oportunidade.

Foi durante a pandemia que nos apercebemos pela primeira vez do enorme potencial que esta plataforma representa. Ou seja, para além do trabalho de diagnóstico que esta plataforma facilita, durante os primeiros dias da pandemia foi o RADAR que nos permitiu garantir os primeiros contactos para saber se os mais velhos estavam efetivamente em casa, qual o nível de apoio que tinham e conseguir priorizar chamadas. Este foi um dos grandes sucessos do RADAR desde a primeira hora. De referir a importância do duplo critério, ou seja, perceber objetivamente que esta pessoa está isolada, objetivamente tem uma série de fragilidades que merecem um maior cuidado, mas também um critério subjetivo que é esta pessoa não quer ser importunada e se importunarmos demasiado esta pessoa, isso vai afastá-la da rede. Este é um dos grandes sucessos do RADAR. No presente, assumimos o RADAR como uma prioridade da nossa ação na junta de freguesia de Campo de Ourique, é a nossa principal medida de combate ao isolamento.

O principal desafio que temos em mãos é o facto de não haver ainda uma verdadeira sensibilização comunitária. Por motivos históricos, em Portugal temos problemas em sinalizar a vida dos outros ao Estado, mas é uma questão que tem de ser sensibilizada a todos os nossos vizinhos, à comunidade. Há um grande trabalho que é feito pelo comércio local, com maior sucesso em bairros como Campo de Ourique, com maior sucesso nas farmácias do que em outras áreas de atividade, mas é um trabalho que exige de todos nós. Sobre o futuro, o RADAR é uma ferramenta de ação e de reforço das competências de intervenção que temos de continuar a seguir. Com a integração de simples ferramentas de natureza digital, tecnológica e de telecomunicações na plataforma RADAR, como é o caso do botão de pânico, por exemplo, pode salvar mais vidas. É assim que o RADAR deve ser

encarado, como uma plataforma de integração, de envelhecimento ativo, de combate ao isolamento, mas também como uma medida de intervenção e de garantia da segurança dos mais velhos, seja através dos vários níveis da teleassistência, começando pelos botões de pânico até outros níveis de intervenção maior.

## 5.5. Moderador Universidade Lusíada

### **Duarte Vilar (Diretor do Centro Lusíada de Investigação em Serviço Social e Intervenção Social):**

Este é um projeto sensacional, inovador e que se insere numa filosofia de políticas de envelhecimento e longevidade do *aging in place*, ou envelhecer no lugar. As pessoas têm o direito de envelhecer no lugar onde estão, onde sempre viveram e este projeto presta o apoio às pessoas idosas no seu lugar, retardando a institucionalização. Outro aspeto a salientar é a dimensão deste projeto, que já abrange cerca de um terço das pessoas com 65 ou mais anos da cidade Lisboa. Isto quer dizer que em 4 anos já evoluímos bastante, mas também quer dizer que ainda nos faltam 2 terços, que podem corresponder às pessoas que não pedem ajuda: Neste sentido, a plataforma RADAR pode ser um instrumento muito poderoso em especial para estas pessoas que não têm voz ou têm dificuldade em pedir ajuda, na procura de respostas mais adequadas às suas necessidades.

Outra nota prende-se com o facto deste projeto assentar numa lógica de ligação comunitária, em microredes, num trabalho de parceria, o que lhe dá uma dimensão participativa e cidadã exemplar na procura de soluções para os problemas. A plataforma RADAR é uma base de dados enorme e que serve para muita coisa, a começar pelo diagnóstico. Os responsáveis pelos dados devem equacionar o que podem fazer em termos de pesquisa e produção de conhecimento científico e académico sobre os problemas das pessoas, tendo em conta as mudanças atuais, o que se pode fazer em termos das respostas às pessoas que estão integradas nesta plataforma e ainda o que podem fazer para proteger os dados destas pessoas. Esta plataforma é um instrumento muito poderoso para a produção deste tipo de conhecimento, que se poderá converter em políticas de intervenção.

Este projeto é uma joia e é um exemplo que deve ser apresentado a outros municípios. É preciso proteger esta joia.

É muito importante que o projeto seja ainda mais conhecido, que todas as pessoas da cidade de Lisboa saibam o que é o projeto RADAR e como atua, mas também pela qualidade das respostas que dá, o que implica uma boa gestão das expectativas das pessoas integradas neste projeto. A plataforma RADAR pode também ser um diagnóstico de avaliação dos últimos destinatários sobre as respostas que o projeto está a dar às necessidades identificadas.

## 6. IDEIAS SÍNTESE: PRINCIPAIS CONCLUSÕES

### 6.1. Ação concertada e colaborativa: uma parceria valiosa

- Este trabalho em equipa é fulcral porque apesar dos desafios, se trabalharmos alinhados e em equipa, somos capazes de desenvolver estratégias de intervenção mais eficazes, ter uma proximidade maior à população idosa e com maior probabilidade de sucesso.
- O projeto RADAR veio solidificar esta relação de parceria entre todas as entidades envolvidas, o que facilita o trabalho do dia a dia.
- Parceria muito valiosa, com pontos focais em parceiros estratégicos que permitem uma intervenção concertada para chegar facilmente a recursos que são essenciais para colmatar as necessidades.
- O projeto RADAR tem sido uma ferramenta poderosíssima ao nível da intervenção de proximidade, da quebra do isolamento, na criação de relações de confiança, redes de parceria, sinalizações.
- havendo uma integração numa equipa onde todos os parceiros possam trabalhar em conjunto, há muitos melhores resultados.
- Precisamos todos uns dos outros para chegarmos mais longe.
- o que funciona e o que faz diferença é haver uma rede a trabalhar para o mesmo objetivo.
- Grande equipa multidisciplinar (agentes do MIPP, a equipa do RADAR e os radares comunitários) que funciona muito bem e consegue ir mais longe.
- [as mediadoras de proximidade] são já parceiras diárias e rede de grande suporte às nossas técnicas da junta e de todas as instituições de Alcântara.
- Hoje ficou bem patente que estarmos todos a trabalhar na mesma lógica e com uma ferramenta comum, torna-nos mais eficientes naquilo que fazemos.
- Este projeto é uma joia e é um exemplo que deve ser apresentado a outros municípios. É preciso proteger esta joia.

### 6.2. Ações de rua: trabalho em equipa para uma maior proximidade junto da comunidade

- O envolvimento dos atores locais nas ações de rua promove a partilha dos casos a acompanhar e uma interação interinstitucional.
- o facto de aparecermos juntos nas ações de rua, enquanto uma equipa – a junta, o RADAR e a PSP – faz toda a diferença e ajuda a consolidar o projeto RADAR junto da população e das comunidades.
- As ações de rua permitem às equipas estar muito mais próximas das pessoas.
- Através das ações de rua e dos contactos presenciais com as equipas do RADAR, conseguimos estar mais próximos desta população e conseguimos despistar situações que carecem de intervenção imediata.
- A presença da PSP é absolutamente crucial para o sucesso destas ações de rua.

- o RADAR tem sido uma mais-valia para a dinâmica do policiamento de proximidade. Os radares comunitários passaram a sinalizar diretamente ao policiamento de proximidade, o que faz com que seja possível acionar uma resposta mais célere e em parceria com as entidades que estão no local.
- As ações de rua realizadas em parceria com as mediadoras de proximidade tem sido fundamentais para uma maior aproximação à população 65+.

### 6.3. Intervir na prevenção: maior conhecimento de situações menos visíveis

- O RADAR é um projeto preventivo que nos permite chegar a situações que dificilmente teríamos conhecimento no âmbito da nossa intervenção.
- O RADAR poderá fazer toda a diferença na avaliação destes pequenos sinais e na partilha da informação com os vários agentes da comunidade de modo que se possa intervir de forma precoce para evitar que as situações cheguem a um ponto limite.
- Todo o comércio local como as farmácias, cafés, restaurantes têm um papel fundamental na identificação e sinalização das situações mais vulneráveis dos bairros. Há que ser um funcionário para o projeto.
- o RADAR veio trazer-nos o conhecimento de situações que não passam só por questões económicas, mas principalmente pelo isolamento não desejado
- O RADAR é fundamental para o diagnóstico porque estamos lá, no território e com as pessoas. Conhecemos as suas fragilidades, mas também as potencialidades e os recursos do território.

### 6.4. A Plataforma RADAR: um instrumento Cidade

- A plataforma RADAR é também uma grande mais-valia já que é um instrumento de trabalho muito útil, ao serviço de todos, com um enorme potencial para fazer um *match* muito rápido entre necessidades e recursos.
- Basta inserir a necessidade na plataforma e automaticamente o caso é passado para o parceiro com capacidade para intervir.
- Ferramenta muito importante porque permite uma ligação com todos os parceiros que trabalham com as pessoas com 65 ou mais anos da cidade.
- Permite sinalizar situações ou necessidades a outros parceiros de uma forma rápida, o que se revela essencial para uma resposta mais célere às situações.
- A plataforma assume-se como um instrumento fundamental de trabalho e de articulação entre parceiros, que conseguem comunicar de forma muito mais ágil.
- Pode ser um instrumento muito poderoso em termos de georreferenciação, quer para lidar com situações de catástrofe, ou similares, ou seja, é uma plataforma simples, mas com muito potencial.
- A plataforma do projeto RADAR é uma fonte preciosa de informação que permanentemente atualizamos, contando, para isso, com a participação de todos.

- Através da plataforma RADAR temos informação muito precisa que nos permite ter um diagnóstico aprofundado e produzir conhecimento e pensarmos num eixo para o próximo PDS se calhar mais ambicioso.
- É muito importante termos uma plataforma onde existe um conjunto de informação bastante útil, sistematizada e de fácil acesso.
- Atualmente o RADAR é muito mais do que esta plataforma. Hoje faz parte da nossa prática profissional diária.
- A partilha de informação mostra que temos todos a ganhar.

#### a) Amplitude e potencial da plataforma RADAR

- São já mais de 37 mil pessoas registadas, o que permite trabalhos de diagnóstico, e de prospeção de necessidades futuras para uma intervenção precoce.
- Foi durante a pandemia que nos apercebemos pela primeira vez do enorme potencial que esta plataforma representa.
- Foi a base de dados mais organizada, abrangente e funcional que tivemos, a da plataforma RADAR e foi a nossa base para levar a cabo a operação COVID.
- A plataforma foi absolutamente essencial na pandemia.
- Durante os primeiros dias da pandemia foi o RADAR que nos permitiu garantir os primeiros contactos para saber se os mais velhos estavam efetivamente em casa, qual o nível de apoio que tinham e conseguir priorizar chamadas.
- A plataforma RADAR foi realmente muito útil no período da pandemia e complementar à informação que já dispúnhamos na JF.

### 6.5. Prática organizada: formalização e responsabilização

- O projeto RADAR é muito especial, porque é um projeto estruturado e que nos dá a capacidade de fazer aquilo que já é uma prática num bairro próximo (...) de um modo formalizado, ou seja, o cuidado e o olhar entre vizinhos que existe nalguns bairros da cidade, tornar-se uma prática organizada como é o RADAR
- O projeto RADAR veio formalizar esta responsabilidade de todos
- Este projeto contribui para reverter a tendência individualista que se vive nas cidades. É cada um de nós na comunidade ter a noção que fazemos parte de um grupo
- A componente comunitária deste projeto, nomeadamente através dos radares comunitários também é uma novidade salutar deste projeto, já que a comunidade, ou seja, qualquer um de nós pode ser um sinalizador.

## 6.6. Instrumento privilegiado: informação sobre recursos do território

- O carácter informativo deste projeto é uma mais-valia. As ações de rua, os contactos e entrevistas realizadas à população são um momento privilegiado para prestar informação sobre os serviços disponíveis na comunidade que facilitam a permanência das pessoas nas suas casas e nos seus bairros pelo máximo de tempo possível, com uma maior qualidade de vida.
- A plataforma RADAR é uma ferramenta muitíssimo útil na disseminação de informação sobre as respostas que existem no território.
- A participação em ações conjuntas como as dinamizações com a Unidade Móvel do projeto RADAR têm permitido, por um lado chamar mais pessoas para a realização de rastreios de saúde (glicémia, colesterol, cardiovascular, tensão, etc) e em simultâneo, despertar o interesse para conhecerem o projeto RADAR e ficarem a conhecer o que existe no seu bairro.

## 6.7. Dar voz às pessoas: via para a participação e cidadania

- Aquilo que o RADAR tem na sua essência é o dar voz às pessoas, de uma forma muito próxima.
- A plataforma RADAR pode ser um instrumento muito poderoso em especial para estas pessoas que não têm voz ou têm dificuldade em pedir ajuda, na procura de respostas mais adequadas às suas necessidades.
- O facto de o projeto assentar numa lógica de ligação comunitária, em microredes, num trabalho de parceria, o que lhe dá uma dimensão participativa e cidadã exemplar na procura de soluções para os diferentes problemas.

## 7. DESAFIOS

### 7.1. Chamar as pessoas à rua

- É importante apostar na criação de zonas de conforto na sociedade e de empatia social, para chamar à participação, sobretudo as pessoas em situação de maior isolamento e solidão.
- A dinamização de ações de rua em que sejam as pessoas a ir ter com as equipas poderá ser um fator motivacional e de incentivo à participação.
- Como chegar ao grupo de idosos que se isolaram, sem o desejarem. Como podemos chegar até eles, e como podemos fazer para que eles nos aceitem e saiam de casa, venham para a rua participar nas atividades que são realizadas nos diferentes territórios.

### 7.2. Gestão de expectativas

- Gestão das expectativas, pois muitas vezes existem respostas que não são as mais adequadas a uma determinada realidade ou contexto.
- É muito importante que o projeto seja ainda mais conhecido, que todas as pessoas da cidade de Lisboa saibam o que é o projeto RADAR e como atua, mas também pela qualidade das respostas que dá, o que implica uma boa gestão das expectativas das pessoas integradas neste projeto.

### 7.3. Cadência de contactos telefónicos

- Frequência dos contactos telefónicos com a população integrada na plataforma, pois é fundamental que as pessoas não sintam que estão esquecidas e que há do outro lado alguém que lhes liga para sabe se estão bem ou se precisam de alguma coisa.

### 7.4. Assegurar a discrição nas entrevistas

- Contactos presenciais de 1ª vez, em que são feitas questões à porta de casa que poderão ser delicadas. Não sabemos quem está no prédio, eventualmente a ouvir a entrevista, por vezes as pessoas já manifestam alguma dificuldade auditiva e é preciso falar alto e perguntar se vive sozinho, se tem rede de apoio, qual a frequência do contacto com familiares ou amigos, poderá ser um desafio para evitar certas burlas.
- se por um lado é sentido como vantajoso irmos ao encontro das pessoas no seu meio natural de vida, há também situações em que as pessoas não querem essa “invasão” da

sua privacidade. Nós devemos estar lá, para a pessoa, até onde ela quiser que nós estejamos.

## 7.5. Promover o voluntariado

- O voluntariado é muito importante e deve ser incentivado, porque traz vantagem em dois sentidos, por um lado é muito útil para quem o presta, são pessoas que estão desocupadas em situação de reforma, e este voluntariado representa uma ocupação com significado.

## 7.6. Alargar o público-alvo

- Será interessante perceber a situação de outros grupos que também se encontram em situação de isolamento, mas por outras questões que não o envelhecimento, como é o caso dos cuidadores informais, ou das pessoas com problemas de saúde mental que vivem em famílias destruídas.
- Nem sempre aqueles que nos vêm pedir ajuda são os que mais precisam e nem sempre os que precisam vêm pedir ajuda.

## 7.7. Fomentar a sensibilização comunitária

- O principal desafio que temos em mãos é o facto de não haver ainda uma verdadeira sensibilização comunitária. Por motivos históricos, em Portugal temos problemas em sinalizar a vida dos outros ao Estado, mas é uma questão que tem de ser sensibilizada a todos os nossos vizinhos, à comunidade.

## 7.8. Promover a capacitação

- Apostar no projeto RADAR enquanto veículo para a capacitação das pessoas no âmbito da literacia para a saúde.

## 7.9. Maior conhecimento entre parceiros

- O RADAR podia amplificar a possibilidade dos parceiros se conhecerem melhor, saberem o que cada um faz, o que não tem capacidade para fazer, para uma intervenção, no conjunto, mais qualificada.

## 7. 10. Melhorias na Plataforma

- A plataforma ainda não estar integrada nos outros sistemas de informação em utilização pelos vários parceiros, o que acaba por se traduzir numa duplicação de informação.
- A plataforma ainda não emitir alertas aquando da criação de atividades para os vários parceiros, nomeadamente em situações identificadas como de risco alto ou muito alto.
- Com a integração de simples ferramentas de natureza digital, tecnológica e de telecomunicações na plataforma RADAR, como é o caso do botão de pânico, por exemplo, pode salvar mais vidas. É assim que o RADAR deve ser encarado, como uma plataforma de integração, de envelhecimento ativo, de combate ao isolamento, mas também como uma medida de intervenção e de garantia de segurança dos mais velhos, seja através dos vários níveis da teleassistência, começando pelos botões de pânico até outros níveis de intervenção maior.

## 7.11. Produção de conhecimento científico

- Os responsáveis pelos dados devem equacionar o que podem fazer em termos de pesquisa e produção de conhecimento científico e académico sobre os problemas das pessoas, tendo em conta as mudanças atuais, o que se pode fazer em termos das respostas às pessoas que estão integradas nesta plataforma. Esta plataforma é um instrumento muito poderoso para a produção deste tipo de conhecimento, que se poderá converter em políticas de intervenção.