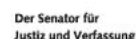




Metodologia de Envolvimento Comunitário no Sistema de Justiça Criminal

junho 2019



Projeto

MOBi – Mobilizing Society Towards (ex) Offenders Reintegration

Parceiros do MOBi

Center for Promoting Lifelong Learning - CPIP (Promotor) (Roménia)
Aproximar – Cooperativa de Solidariedade Social, CRL (Portugal)
Associazione Antigone Onlus – Antigone (Itália)
Bremen Ministry of Justice and Constitution (Alemanha)
Direção-Geral de Reinserção e Serviços Prisionais – DGRSP (Portugal)
Genepi (França)
Hoppenbank e.V. (Alemanha)
The Baia Mare Penitentiary (Roménia)

Líderes do Intellectual Output 3

Aproximar CRL (Líder)
CPIP (Co-Líder)

Autores do Relatório

Aproximar CRL

Caio Miolo
Patrícia Gonçalves
Rita Lourenço
Tiago Leitão
(coordenação)

Center for Promoting
Lifelong Learning - CPIP
Daiana Huber

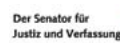
Bremen Ministry of
Justice and Constitution
Rhianon Williams

Design

Aproximar, CRL

Agradecimentos

Muito obrigado a todas as organizações que divulgam o projeto MOBi. Obrigado à Comissão Europeia (programa Erasmus +) pelo financiamento deste projeto.



Índice

1. Introdução	9
Sobre o MOBi e <i>Intellectual Output 3</i>	10
“Para quem” e “porquê” foi esta metodologia desenhada?	12
Como usar este guia	14
2. Envolvimento comunitário.....	17
Dicas e questões críticas	14
3. Metodologia do MOBi.....	21
Fase 1 - Mapeamento de Necessidades	28
Fase 2 - Identificar, Classificar e Ajustar	31
Fase 3 - Envolvimento	36
Fase 4 - Implementação	40
Fase 5 - Avaliar, Reportar e Renovar	45
4. Técnicas	51
5. Formação profissional	81
6. Recomendação de Medidas de Impacto.....	87
7. Bibliografia.....	91
Anexos	92

Figuras

Figura 1 - Estrutura do guia.....	14
Figura 2 - Passos da Metodologia.....	22
Figure 3 - Metodologia de Envolvimento Comunitário.....	23
Figura 4 - Técnicas.....	25
Figure 5 - Guia da Configuração da Metodologia	26
Figura 6 - Nuvem de Palavras	29
Figura 7 - Rede Temática.....	30
Figura 8 - O quê? Porquê? Onde? Quando? Como?.....	34
Figura 9 - Necessidade & Recursos.....	35
Figura 10 - Definição da Solução	39
Figura 11 - Definição de Prioridades	42
Figura 12 - Plano Contextual Conjunto	43
Figura 13 - Normas para o envolvimento da Comunidade.....	46
Figura 14 - Técnicas.....	53
Figura 15 - Nuvem de Palavras	54
Figura 16 - Rede Temática.....	55
Figura 17 - Mapa de Empatia	57
Figura 18 - Análise S.W.O.T.....	59
Figura 19 - Mapa de Stakeholders	60

Figura 20 - O quê? Porquê? Onde? Quando? Como?	61
Figura 21 - Necessidades & Recursos.....	62
Figura 22 - Casos de Estudos	63
Figura 23 - Brainstorming.....	65
Figura 24 - Definição da Solução.....	66
Figura 25 - Acordo de Colaboração.....	67
Figura 26 - Definição de Prioridades	68
Figura 27 - Plano Contextual Conjunto (Gantt).....	69
Figura 28 - Storyboard da Solução.....	70
Figura 29 - Lista de Verificação.....	71
Figure 30 - Follow Up	72
Figura 31 - Avaliação da Solução.....	73
Figura 32- Avaliação do Envolvimento	74
Figura 33 - Lista de Verificação para o Relatório.....	76
Figura 34 - Fertilização Cruzada	77
Figura 35 - Cenários	78
Figura 36- Registo de Reuniões	79
Figura 37 - Planos de Sessão	82
Figura 38 - Planeamento da Metodologia.....	83
Figura 39 - Avaliação da Solução.....	88
Figura 40 - Avaliação do Envolvimento	89
Figura 41 - Lista de Verificação para o Relatório	90





01

Introdução

1. Introdução

Sobre o MOBi e *Intellectual Output 3*

O projeto MOBi é uma colaboração de oito organizações presentes em cinco diferentes países da União Europeia (UE). O projeto é liderado pela Center for Promoting Lifelong Learning - CPIP e visa:

- 1. Perceber, a nível europeu, qual a imagem contemporânea da punição e reinserção em termos de perceção e participação da sociedade,** rotulagem dos ofensores e regresso ao trabalho ou à comunidade, construindo uma ferramenta de avaliação para medir a “cultura” social em relação à punição e reinserção;
- 2. Criar abordagens inovadoras e multidisciplinares** para responder ao processo de reinserção de (ex) ofensores;
- 3. Desenvolver uma metodologia de envolvimento comunitário para apoiar os esforços das organizações, dos profissionais e dos interessados mais próximos do Sistema de Justiça Criminal (SJC),** reforçando as abordagens de base comunitária já existentes;
- 4. Elaborar um programa de formação transnacional, a ser executado por organizações-chave e dirigido à sociedade civil,** a fim de garantir que todos os cidadãos têm acesso e conhecimento do modelo de reabilitação em funcionamento no seu próprio SJC, e possam, portanto, rever o seu papel individual no processo de reinserção;
- 5. Fornecer um Manual para apoiar as diferentes organizações** - tanto públicas, privadas como do terceiro setor - a desenvolver a sua responsabilidade social e participação no SJC e na reinserção de ofensores.

As oito organizações parceiras são *Genepi* (França), *Bremen Senate of*

1. Genepi deixou o projeto em 2019.

Justice and Constitution e Hoppenbank e.V. (Alemanha), Associazione Antigone (Itália), Direção-Geral de Reinserção e Serviços Prisionais e Aproximar, Cooperativa de Solidariedade Social (Portugal), Center for Promoting Lifelong Learning - CPIP e The Baia Mare Penitentiary (Roménia).

O objetivo do MOBi é oferecer uma abordagem multimodal que reúna o SJC, a sociedade civil e (ex) ofensores. É um projeto inovador que propõe um “olhar-se ao espelho”: como é que nós, sociedade civil, estamos a contribuir para sermos o ponto de viragem na vida de cada (ex) ofensor? Quais as perceções da sociedade sobre (ex) ofensores e o SJC? E além disso, qual o seu papel na reinserção?

O MOBi propõe repensar o papel da sociedade civil no processo, reivindicando a responsabilidade social corporativa (pública, privada e organizações não-governamentais) como uma estratégia para sensibilizar as pessoas do seu papel de ajudar a quebrar o ciclo de reincidência.

Durante o projeto os parceiros desenvolveram um conjunto de Intellectual Outputs (IO's), nomeadamente:

IO1: Ferramenta de Avaliação para filtrar as perceções da sociedade acerca das necessidades de (ex) ofensores e da função do SJC

IO2: Ferramenta de Avaliação para filtrar as perceções de reclusos acerca da aceitação social relativamente ao processo de reinserção

IO3: Metodologia de envolvimento comunitário no SJC.

IO4: Sessões de sensibilização comunitária no SJC, na reabilitação de (ex) ofensores e nos processos de reinserção

O5: Manual de sensibilização comunitária para o processo de reabilitação e reinserção social de (ex) ofensores

Este relatório foi concebido para ser lido em conjunto com outros resultados do projeto MOBi: Mobilizing Society Towards (ex) Offenders Reintegration (2017-2020) financiado pelo programa Erasmus+.

Mais informações e outros resultados podem ser encontrados em: mobi-initiative.org.



O objetivo do Intellectual Output 3 foi criar uma metodologia específica para fornecer ao Sistema de Justiça Criminal uma orientação crítica para implementar um envolvimento comunitário eficaz. Este Output desenha uma metodologia que pode aumentar o número de organizações parceiras (sociedade civil) envolvidas com o processo de reinserção social de (ex) ofensores. A metodologia também se foca no desenho de ferramentas/recursos que apoiem este Sistema na construção do compromisso por parte da sociedade civil, nomeadamente para contribuir com vários recursos, chegando assim a um trabalho conjunto para atingir objetivos comuns relacionados com a execução das penas e medidas de reinserção social.

“Para quem” e “porquê” foi esta metodologia desenhada?



Para quem?

Este guia destina-se a **apoiar os profissionais do Sistema de Justiça Criminal e as organizações da sociedade civil** que desempenham um papel fundamental no apoio à reinserção social de (ex) ofensores.



Porquê?

A reinserção social não é uma questão que só pode ser resolvida pela legislação e pelas instituições. As famílias dos ofensores, o seu círculo imediato de amigos e a comunidade desempenham um papel fundamental para ajudar o regresso dos ofensores à sociedade e apoiar a reconstrução das suas vidas (UNODC, 2006).

As organizações da sociedade civil são fundamentais para implementar medidas do Sistema de Justiça Criminal. O desenvolvimento das relações com as organizações da sociedade

civil (doravante: partes interessadas, Comunidade ou sociedade civil) têm um papel fundamental para ajudar o Sistema de Justiça Criminal a cumprir a sua missão, ou seja, garantir a segurança pública e reduzir a reincidência. Esta participação também tem um impacto social nas despesas e políticas públicas. As organizações da sociedade civil não são apenas fontes importantes de especialização e competências técnicas concretas, mas também podem fornecer ao sistema recursos importantes para reduzir a reincidência (ou seja, proporcionar um trabalho digno, desenvolver competências dos ofensores e sentido de pertença).

Em muitos países, existe pouco conhecimento público relativamente ao Sistema de Justiça Criminal, nomeadamente, a estrutura e organização. Além disso, existe pouco conhecimento público e preocupação com as necessidades dos (ex) ofensores. O Sistema de Justiça precisa de promover uma maior consciencialização acerca da necessidade de segundas oportunidades como um caminho para uma reabilitação eficaz de (ex) ofensores.

A presente metodologia de envolvimento comunitário no Sistema de Justiça Criminal tem como foco o envolvimento do Sistema de Justiça Criminal e sociedade civil com o fim de aumentar a participação e o comprometimento da comunidade em oferecer oportunidades de reinserção aos (ex) ofensores, bem como para prevenir e controlar o risco de reincidência. Se for bem realizado, o envolvimento estruturado da sociedade civil pode ser um processo em que todos os atores envolvidos ganham (desde ofensores, sociedade e SJC).

Este método foi projetado para fornecer orientação a profissionais do Sistema e organizações da sociedade civil sobre como planear e implementar atividades bem-sucedidas de envolvimento da comunidade. Foi projetado considerando a literatura e as boas práticas existentes.

Como usar este guia

O guia é dividido em seis capítulos. A Figura 1 é uma síntese dos capítulos e o que cada um aborda.



Figura 1 - Estrutura do guia



Envolvimento comunitário

fundamentos da teoria

2. Envolvimento comunitário

fundamentos da teoria

A investigação sobre envolvimento comunitário tem a perspetiva de que conceitos como “compromisso”, “envolvimento” e “participação” estão positivamente conectados entre si.

De acordo com MYHILL (2012), o envolvimento da comunidade com a polícia é chamado de policiamento comunitário, que é um processo que possibilita a colaboração dos indivíduos e/ou da comunidade como um todo com a polícia. Nesse sentido, o envolvimento abrange desde o fornecimento de informações a incentivos, à capacitação da comunidade a fim de identificar soluções para as suas necessidades e influenciar as prioridades e decisões estratégicas. Este é um importante contributo para uma resposta eficaz dos serviços policiais e das suas organizações parceiras em questões comunitárias. Nos EUA, por exemplo, o termo “policiamento comunitário” é mais usado comparativamente com o “envolvimento da comunidade”. De acordo com a sua filosofia, “policiamento comunitário” reflete tanto o foco no cidadão como na vizinhança.

Existem níveis-chave de ação relacionados com o envolvimento da comunidade:

- O nível de “mandato democrático” – define a filosofia para o controlo;
- O nível de vizinhança – para as prioridades e problemas locais;
- O nível estratégico intermediário – para uma cobertura mais ampla (prioridades e problemas regionais e nacionais).

(MYHILL, 2012)

Dicas e questões críticas

Para um envolvimento comunitário bem-sucedido, é importante estar ciente de alguns problemas de implementação (baseado em um programa de proximidade entre comunidade e polícia):

- **Compromisso organizacional e mudança de cultura** – na perspectiva dos serviços policiais, há alguns aspetos do envolvimento comunitário que continuam a ter algumas limitações.
- **Integração** – o envolvimento da Comunidade deve fazer parte do trabalho de todos os indivíduos, e não estar confinado apenas a equipas especializadas ou a programas únicos.
- **Partilha do poder com as comunidades** – a comunidade deve ter um papel ativo e um senso de pertença no processo de envolvimento comunitário (por exemplo, planeamento; escolha das abordagens).
- **Adaptação e flexibilidade local** – o envolvimento comunitário deve ser um processo flexível com abordagens adequadas que respondem às diferentes necessidades da comunidade.
- **Gestão do desempenho** – deve existir um equilíbrio entre os principais indicadores de desempenho e o envolvimento efetivo da comunidade a nível nacional e local.
- **Formação e capacitação** – define, com precisão o papel, as competências e os recursos tanto para a polícia como para as comunidades.
- **Confiança** – atitude sem juízos de valor da polícia perante as más relações passadas, especialmente em relação às minorias.
- **Comunicação** – é importante valorizar o contributo da Comunidade. Nesse sentido, o processo de envolvimento da Comunidade deve ser feito numa abordagem de comunicação bidirecional, com informações e *feedback* úteis.
- **Trabalho de parceria** – é importante ter uma abordagem multidisciplinar para enfrentar “problemas de qualidade de vida” que surgem.
- **Recursos** – papel importante dos voluntários e auxiliares na formação e capacitação.

(MYHILL, 2012)



PARK-C
6'0" x 4'0"

STORAGE
4'0" x 4'0"

SIDEWALK
4'0" x 4'0"



03

Metodologia MOBi

3. Metodologia MOBi

A metodologia do MOBi foca-se em como envolver a sociedade civil na resolução das necessidades e alcance da missão do SJC. Trata-se de uma mudança para um modelo de reinserção mais centrado na sociedade e de uma partilha de responsabilidades e poder com a comunidade.

Com base na teoria apresentada no capítulo anterior, desenvolveu-se um processo metodológico. A Figura 2 é uma ilustração desse processo:



Figura 2 - Passos da Metodologia

Em termos gerais, o estabelecimento de parcerias do SJC com as organizações da sociedade civil pode ser dividido em cinco fases interdependentes:

1. Mapeamento de necessidades
2. Identificar, classificar e ajustar
3. Envolvimento
4. Implementação
5. Avaliar, Reportar e Renovar (Figura 2).

Cada fase divide-se em diferentes passos (que são recomendados). Esses passos fornecem ao leitor técnicas adequadas para diferentes situações, tendências e estudos de caso.

Algumas dessas técnicas são obrigatórias e algumas são opcionais. Por exemplo, a fase Mapeamento de Necessidades contém uma técnica que é obrigatória – “Rede Temática”. Todas as técnicas podem ser consultadas através do site do projeto - <http://mobi-Initiative.org/>.

As técnicas foram criadas para serem aplicadas por profissionais do SJC e organizações da sociedade civil para ajudá-los a desenvolver a sua própria metodologia de envolvimento comunitário, e são propostas para cada fase de acordo com seus problemas/necessidades/objetivos específicos.



Figure 3 – Metodologia de Envolvimento Comunitário

Como pode ser visto na Figura 3, o ponto de partida da metodologia é um processo “aberto”, de exploração do contexto. Para começar, deve-se explorar a fase de **Mapeamento de Necessidades (1)**.

Na conclusão desta etapa, **temos a definição inicial do problema geral**.

Na sequência, existe um processo organizador, onde os dados da etapa 1 são sintetizados na **fase (2) que passa por Identificar, Classificar e Ajustar**. Como resultado, uma solução inicial é alcançada, sem definições adicionais acerca da forma como esta será colocada em prática.

Assim, começa um processo energizante, o de **(3) Envolvimento**, onde as ações serão planejadas para chegar à solução anteriormente criada. No final deste, tem-se as resoluções.

Em seguida, chega-se à etapa **(4)** é uma etapa de **Implementação**, onde as prioridades são detalhadas e seguem o processo, atingindo o ponto “entrega dos resultados”.

Como etapa final, há um processo de monitorização, **(5) Avaliar, Reportar e Renovar**, terminando com eventos comunitários (com partilha do trabalho feito), num processo de incorporação.

Além das cinco fases metodológicas, foi criado este modelo mais amplo, que também contém as etapas de cada uma dessas fases. Seguindo este capítulo, cada passo será explicado.

Não é necessário implementar as etapas descritas em sequência, ou até mesmo na sua extensão total, uma vez que cada contexto exige que as equipas criem sua própria abordagem. No entanto, recomenda-se que os utilizadores sigam as fases e etapas conforme proposto neste documento uma vez que estas foram pilotadas e os resultados do piloto mostraram que, caso realizada como indicado, a metodologia final pode ser bem-sucedida.

A partir da metodologia desenvolvida, foram criados/adaptados técnicas, recursos, materiais e formulários para auxiliar os utilizadores nos seus processos. Estes elementos são como ‘ingredientes’ para gerar uma receita criativa adaptada a qualquer contexto e realidade. Considerando que diferentes ingredientes podem ser usados para “cozinhar o bolo mais adequado”, diferentes técnicas podem ser usadas para gerar “a metodologia de envolvimento comunitário mais adequada” (adaptabilidade ao contexto e atores).

Uma vez que as técnicas podem ser adaptadas às diferentes fases, foi criado um guia contendo os 24 “ingredientes”, indicando em que fases estes podem ser melhor explorados - ver Figura 4.

Técnicas

1. Nuvem de Palavras	1 2 3 4 5	🕒	💎
2. Rede Temática	1 2 3 4 5	🕒	💎
3. Inquérito Contextual	1 2 3 4 5	📅	💎
4. Mapa de Empatia	1 2 3 4 5	🕒	💎
5. Análise S.W.O.T.	1 2 3 4 5	🕒	💎
6. Mapa de Stakeholders	1 2 3 4 5	🕒	💎
7. O quê? Porquê? Onde? Quando? Como?	1 2 3 4 5	🕒	💎
8. Necessidades & Recursos	1 2 3 4 5	🕒	💎
9. Casos de Estudos	1 2 3 4 5	🕒	💎
10. Brainstorming	1 2 3 4 5	🕒	💎
11. Definição da Solução	1 2 3 4 5	🕒	💎
12. Acordo de Colaboração	1 2 3 4 5	🕒	💎
13. Definição de Prioridades	1 2 3 4 5	🕒	💎
14. Plano Contextual Conjunto (Gantt)	1 2 3 4 5	🕒	💎
15. Storyboard da Solução	1 2 3 4 5	🕒	💎
16. Lista de Verificação da Ação de Envolvimento	1 2 3 4 5	🕒	💎
17. Follow Up (Acompanhamento)	1 2 3 4 5	🕒	💎
18. Avaliação da Solução	1 2 3 4 5	🕒	💎
19. Avaliação do Envolvimento	1 2 3 4 5	🕒	💎
20. Grupo Focal	1 2 3 4 5	📅	💎
21. Lista de Verificação para o Relatório	1 2 3 4 5	🕒	💎
22. Fertilização Cruzada	1 2 3 4 5	🕒	💎
23. Cenários	1 2 3 4 5	🕒	💎
24. Registo de Reuniões	1 2 3 4 5	🕒	💎

Legendas:

FASES:

- 1 Mapeamento de necessidades
- 2 Identificar, Classificar e Ajustar
- 3 Envolvimento
- 4 Implementação
- 5 Avaliar, Reportar e Renovar

TEMPO DE DURAÇÃO ASSOCIADO:

- 🕒 **Curto**
20min - 1h
- 🕒 **Médio**
1h - 3h
- 📅 **Longo**
3h ou mais

RELEVÂNCIA DAS TÉCNICAS:

- 💎 **Obrigatórias**
- 🕒 **Opcionais**

Figura 4 - Técnicas

A **Figura 4** destaca em que fase cada técnica pode ser aplicada. A mesma técnica pode ser adaptada a diferentes fases. No entanto, como mencionado anteriormente, existem técnicas obrigatórias de acordo com cada fase – na Figura 4, estas são identificadas por um diamante amarelo.

Por exemplo, a técnica **“01 - Nuvem de Palavras”**: é indicada para ser utilizada nas fases 1, 2 e 3 (Figura 4), mas não é uma técnica obrigatória.

Outra indicação presente na Figura 4 refere-se ao tempo previsto necessário para a realização de cada técnica. A primeira técnica requer um tempo curto, de 20 minutos a 1 hora para ser concluída. Cada uma dessas técnicas são apresentadas no capítulo 4 deste guia.

Assim, para que os leitores do guia consigam planejar o envolvimento das suas comunidades, sugere-se primeiro uma leitura da metodologia apresentada neste capítulo e, em seguida, contemplar os próximos passos.

Leia as técnicas por ordem (capítulo 5).

Os utilizadores devem conceber as técnicas a usar em cada etapa apenas após ter em consideração as etapas e técnicas existentes. Para facilitar o processo dessa atividade, desenvolveu-se o esquema apresentado na **Figura 6 – O Guia de Configuração da Metodologia.**

O “Guia de Configuração da Metodologia” permite que os leitores observem, dentro de cada fase, as técnicas que desejam aplicar, quais os objetivos alcançados, qual será a carga de trabalho de cada técnica, e com quem serão implementadas essas atividades. Durante todo o processo, a equipa pode assinalar a última coluna se a técnica já tiver sido feita (como uma lista de verificação).



A Nossa Metodologia de envolvimento comunitário

Equipa:


	 Técnicas	 Objetivos	 Tempo Associado	 Com Quem?	Feito <input type="checkbox"/>
1 Mapeamento de Necessidades	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
2 Identificar, Classificar e Ajustar	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
3 Envolvimento	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
4 Implementação	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
5 Avaliar, Reportar e Renovar	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

Figure 5 - Guia da Configuração da Metodologia

Fase 1 – Mapeamento de Necessidades



O primeiro passo no processo de envolvimento da comunidade é identificar as questões comunitárias e partes interessadas, os seus interesses e as formas através das quais esses interesses afetam as operações do SJC e a viabilidade dos seus projetos. A questão e a identificação das partes interessadas proporcionam um ponto de partida na construção de relações tanto para o envolvimento bem-sucedido da comunidade, quanto para o desenvolvimento bem-sucedido do projeto (MOLGROUP, 2017). **Neste sentido, a questão central nesta etapa é “o quê?”**

Inventário de necessidades internas

Identifique as questões que são consideradas relevantes. Qualquer problema que possa afetar os resultados do projeto (como tempo, orçamento, termos contratuais, autorizações) deve ser considerado como significativo. É recomendável começar com a perspectiva das partes interessadas e, em seguida, abranger a perspectiva da organização (MOLGROUP, 2017).

Durante esta fase, é importante responder às seguintes perguntas:

- *Quais são os problemas?*
- *Que problemas afetam mais pessoas?*
- *Qual é o maior problema a ser resolvido?*



Uma técnica que pode ser usada durante esta etapa é a **Nuvem de Palavras**: para organizar palavras-chave sobre o problema usando diferentes tamanhos ou cores de acordo com o nível de relevância. Essa técnica pode servir como um ponto de partida para entender os dados profundos, ricos e qualitativos baseados em texto.

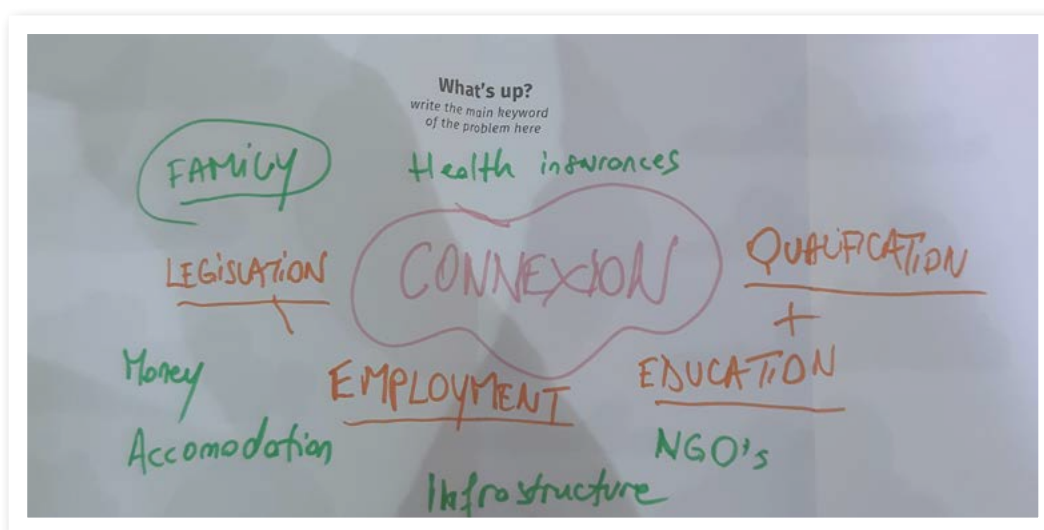


Figura 6 - “Nuvem de Palavras” elaborada durante o evento de formação de curto prazo do projeto MOBi, em Roma (atividade de implementação do projeto MOBi)

Exploração do contexto

Depois de identificar o problema a ser superado, é importante explorar e analisar o seu contexto, nomeadamente, para descobrir detalhes sobre o meio ambiente, ações relacionadas, tradições e até mesmo fatores culturais.

Perguntas importantes:

- *Quais são as causas do problema?*
- *Qual é o ambiente em que o problema ocorre?*
- *Quais são os impactos deste problema?*



Um exemplo de uma atividade que pode ser utilizada nesta etapa é a **Rede Temática**; esta é uma técnica para ajudar a dividir sistematicamente textos em clusters mais simples e gerenciáveis por padrões e temas. Pode ajudá-lo a explorar relações entre temas para que possa ser visualizada uma mensagem mais unificadora. Tal ajuda a definir em qual dos ramos (da “árvore”) devemos focar o trabalho - não é possível atuar em todas as causas/efeitos de um problema num processo de envolvimento da comunidade.

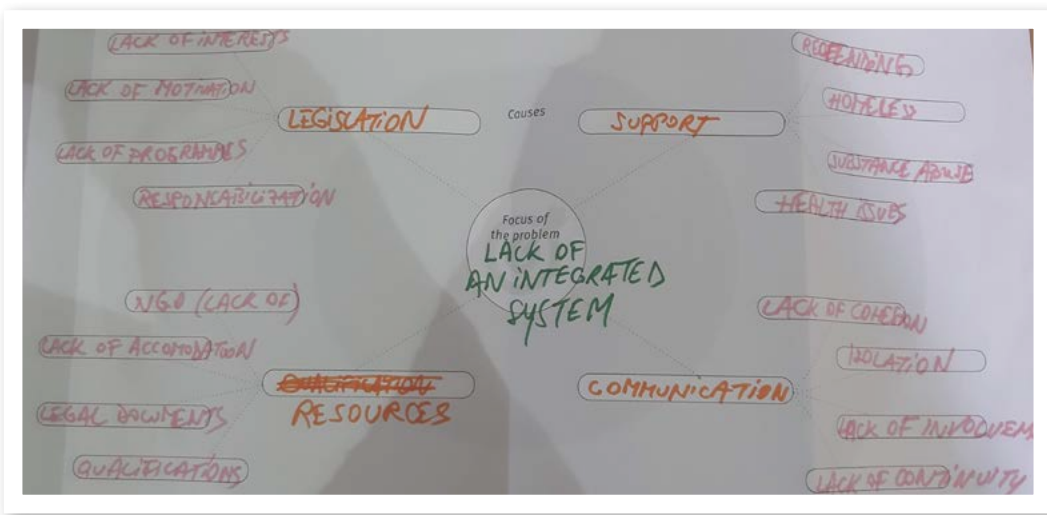
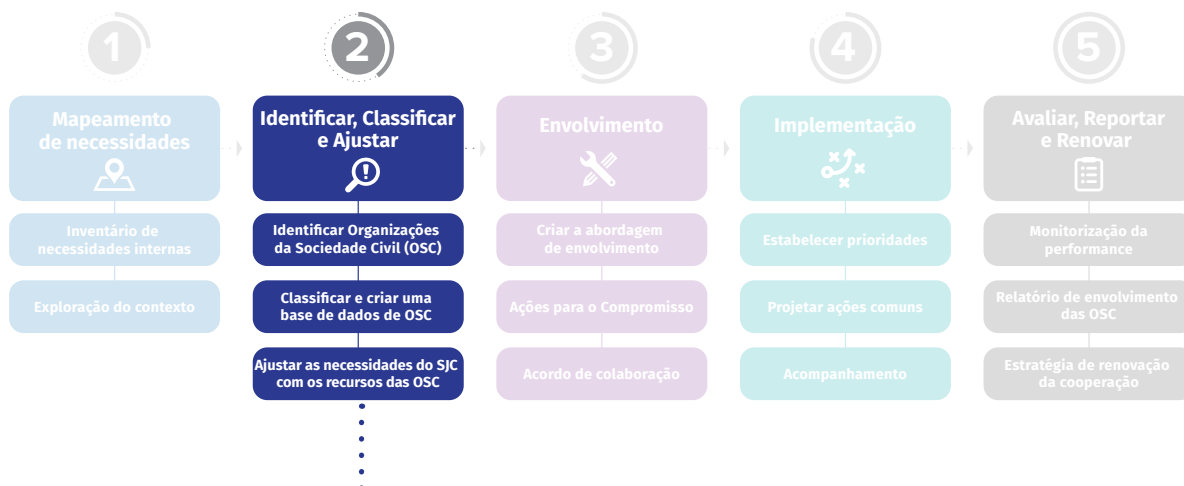


Figura 7 - “Rede Temática” elaborada durante o evento de formação de curto prazo do projeto MOBi, em Roma (atividade de implementação do projeto MOBi)

Fase 2 – Identificar, Classifique e Ajustar



Desenvolver uma rede nacional de partes interessadas que possa contribuir para o cumprimento da missão do SJC é um processo complexo. Exige a participação e a cooperação de muitas agências.

Em termos gerais, as equipas devem estar equipadas com o conjunto necessário de recursos para cumprir os objetivos estabelecidos. A colaboração e os relacionamentos eficazes exigem informações de background para trabalhar. **Neste sentido, a questão central na segunda fase é “Quem?”**

Identificar as Organizações da Sociedade Civil adequadas (OSC)

As partes interessadas são pessoas, grupos ou outras entidades que participam direta ou indiretamente numa organização, e que podem afetar ou ser afetadas pelas ações, desempenho, objetivos e políticas dessa organização. Estas podem ser partes interessadas internas (os que participam nas operações da organização como funcionários, a administração ou os proprietários) ou partes interessadas externas (os que não participam nas operações da organização: como comunidades locais, mídia local ou o ambiente). Identificar as partes interessadas é

importante porque estas podem influenciar uma questão específica e, portanto, podem ajudar ou impedir a organização na obtenção de seus objetivos (MOLGROUP, 2017).

Questões a considerar incluem (COMMUNITY PLACES, 2014):

- *Quem pode ter recursos para contribuir?*
- *Quem representa esses grupos de interesse?*
- *Existem redes comunitárias ou formas de comunicação existentes?*
- *Existem lacunas na informação que poderiam ser ultrapassadas através do conhecimento local?*
- *A legislação pertinente*
- *Qual o impacto que o problema ou as propostas terão nos interesses das partes interessadas?*

E algumas barreiras a considerar:

- A capacidade e a habilidade de participação das diferentes partes interessadas
- “Grupos de difícil acesso” (como os jovens, as pessoas idosas, os grupos minoritários ou os grupos socialmente excluídos)
- Níveis de infraestrutura comunitária
- Comunidades contestadas ou divididas
- Níveis de alfabetização e numeracia e dominância da cultura

Um bom processo para fazer esta etapa é desenvolver **Mapas de Stakeholders**. Esta técnica é usada para identificar dentro de um mapa de polaridades poder vs. questões de apoio, tais como: Quais as partes interessadas que têm o poder de mobilizar recursos e apoiar-nos? Ou, que partes interessadas com poder devemos manter longe de nós, uma vez que nos impedem de obter mais apoio?

Classificar e criar uma base de dados de localização de Organizações da Sociedade Civil

A base de dados de Organizações da Sociedade Civil é usada para registar ações e questões relevantes em relação às partes interessadas. A base de dados pode registar resultados esperados, ações de envolvimento, próximas reuniões ou até mesmo histórico de relações. Esta etapa permitirá que o sistema construa o histórico de envolvimento com uma parte interessada e tenha dados prontos, ou ainda classificar questões baseadas na sua importância estratégica para o Sistema de Justiça Criminal.

Aspetos a ter em conta na construção de uma base de dados (de acordo com MOLGROUP, 2017):

- Ordenar as partes interessadas por questões de relevância estratégica para o SJC;
- **A base de dados do rastreamento das partes interessadas será atualizada depois do envolvimento das partes interessadas.** A documentação deve conter:
 1. a finalidade e os objetivos do envolvimento
 2. os métodos utilizados
 3. quem participou e quem não participou
 4. o período de tempo
 5. um resumo das preocupações, expectativas e perceções das partes interessadas
 6. um resumo das principais discussões e intervenções
 7. *outputs* (por exemplo, consultas, propostas, recomendações, decisões acordadas e ações)
 8. possíveis impactos negativos de qualquer tipo na reputação da SJC.



Uma boa técnica para este passo é o **Quê? Porquê? Onde? Quando? Como?**. Assim que as partes interessadas forem reveladas, identificar o quê, porquê, quando, onde e como estes podem apoiá-los. A técnica criada é um passo além do mapa de stakeholders, pois visa fazer a identificação dentro destas cinco questões.

Who?	What?	Why?	Where?	When?	How?
Stakeholder 1 Employment Centre	- Employment - professional training - skills	- regional integration - self autonomy - gambler's autonomy	Residence rec	- six weeks - and when necessary	- fund injection - technical advice
Stakeholder 2 Health institutions	- mental health - Adverse Psychiatry - psychiatric info. system	- Health - socialization - autonomy	Residence rec	- in the first 30 days - until "medical release"	
Stakeholder 3 Municipalities	- accommodation - employment		"	- if necessary and when	
Stakeholder 4 CNG and local associations	- social support - food support - soft skills training	- go beyond - social integration	"	- if and when necessary	
Stakeholder 5 Family	- communication - accompaniment - reinforce family bond	- family cohesion - in gambler's home	Residence rec	- always - when exists...	
Stakeholder 6 School	- informal school - level of education - level of education	- go beyond - school skills	Residence rec	- until 17 years old	
Stakeholder 7					
Stakeholder 8					

Figura 8 - O quê? Porquê? Onde? Quando? Como?

Corresponder às necessidades do SJC e aos recursos das OSC

Nesta etapa, é importante identificar que necessidades do SJC podem ser atendidas e quais são os recursos das OSC/partes interessadas para tal. A correspondência das necessidades do SJC e dos recursos das OSC irá ajudá-lo a desenvolver um plano de envolvimento abrangente e bem pensado (MOLGROUP, 2017).

Este irá ajudá-lo a descobrir qual o nível de envolvimento que deverá obter com cada OSC. Este será a base para o seu “Plano de Envolvimento Comunitário”.



Para realizar este passo, é proposta a técnica **Necessidade & Recursos**. Esta técnica tem como objetivo verificar de que forma as necessidades do SJC são ou serão atendidas pelos recursos das OSC. Para tal, é necessário relacionar as necessidades e os recursos, ao escrever e encontrar conexões.

Match? 1 2 3 4 5

CJS' needs and CSO' resources

Relate (writing and making lines) the needs of the CJS with the respective resources of the CSO. A resource can serve more than one need (and vice versa).

CJS' needs	CSO' resources
Quantity of the support given in the penitentiary	LABOR AGENCY - yes NGO
ACTIVATION	services GOVERNMENTAL SUBVENTIONS
PROBATION COURSES/EDUCATION	LABOR AGENCIES/SCHOOLS - COURSES
CONTACT WITH FAMILY	LABOR AGENCIES/COMPANIES
MATERIAL SUPPORT	NGO'S + GOVERNMENTAL SUPP
GOVERNMENTAL MONITORING, CONSULTATION	CHURCHES, SOCIAL COMMUNITY, RECREATIVE
OR PAPERS (B)	PROBATION (LIMITED FOR THE TIME OF PREVA
	POPULATION EVIDENCE

Figura 9 - Necessidade & Recursos elaborado durante o evento de formação de curto prazo do projeto MOBi, em Roma (atividade de implementação do projeto MOBi)

Fase 3 - Envolvimento



“O planeamento implica a identificação de procedimentos alternativos para alcançar um objetivo futuro” (Nações Unidas, 2003, p. 9). O planeamento de Envolvimento da Comunidade envolve (1) a identificação de recursos que podem ser alocados para necessidades e objetivos identificados, (2) identificar formas de fazer contatos com os departamentos de recursos humanos e/ou (3) desenvolver uma forma mais eficiente de relatar.

Nesse sentido, a questão central é “Como?”

Projetar a abordagem de envolvimento

Uma estratégia de envolvimento deve ser projetada para garantir que as ações de envolvimento sejam planeadas para cada questão identificada e/ou objetivos definidos.

Definir um propósito claro ajudará a identificar objetivos de envolvimento, resultados antecipados e ajudar a determinar o objetivo e a profundidade do envolvimento.

Estão aqui algumas perguntas que podem ajudar ao começar o planeamento e a projetar a metodologia de compromisso da Comunidade (COMMUNITY PLACES, 2014):

- *Que nível de participação se espera alcançar?*
- *Quais são as etapas do processo de envolvimento?*
- *Que recursos vou precisar?*
- *Existe alguma limitação?*
- *Que técnicas de envolvimento posso usar?*
- *Em resumo, como vou fazer isso? Qual é a estratégia geral de envolvimento?*

Regras básicas para o envolvimento (MOLGROUP, 2017):

- Permitir que todos expressem completamente as suas opiniões;
- Certificar-se de que as oportunidades de contribuição são distribuídas uniformemente;
- Adotar uma abordagem orientada para a solução;
- Focar na questão que constitui o tema do envolvimento;
- Evitar atribuir intenções, crenças ou motivos a outras pessoas e fornecer feedback às partes interessadas sobre suas preocupações;
- Conhecer o *background* da parte interessada e a última posição sobre o assunto;
- Transmitir as suas mensagens-chave;
- Pedir conselhos aos participantes sobre próximas etapas possíveis;
- Concordar com as ações de acompanhamento – dependendo da complexidade da reunião, enviar uma lista de pontos de acompanhamento acordados imediatamente após a reunião;
- Preparar um papel de posição e outros materiais de *briefing*;
- Ser conciso: uma página com detalhes técnicos num anexo.



A técnica de **Brainstorming** pode ser útil neste passo, uma vez que é um processo criativo para estimular a criatividade do grupo com a intenção de gerar conceitos e ideias acerca de um desafio específico. Através desta, os participantes sugerem ideias sem julgamentos no menor tempo possível (MARTIN e HINGINGTON, 2012). A equipa é encorajada a escrever todas as ideias em *post-its*. As ideias podem envolver temas como: tecnologias, necessidades, serviços existentes, etc.

Ações para o Compromisso

Esta etapa é importante para definir as ações a colocar em prática na etapa anterior **“projetar a abordagem de envolvimento”**.

Perguntas importantes nesta etapa: *Que etapas alcançarão o nosso objetivo? Ou Quais são os recursos que serão usados?*



A **Definição da Solução** é uma boa técnica para sintetizar uma solução ou um problema identificado, através de 6 perguntas. Primeiro escreva a solução possível para o problema no centro (O quê?) e, em seguida, identifique: **Porquê, Quem, Onde, Quando, e por último, Como.**

Fase 4 - Implementação



Uma gestão eficaz requer informações para determinar se os objetivos estão a ser realizados de forma oportuna e ordenada e se os recursos estão a ser utilizados de forma eficiente e eficaz.

Ajude a organizar ações de envolvimento de boa qualidade em relação ao planeamento, antecipando e gerindo potenciais resultados negativos e possibilitando o foco em áreas para a construção de oportunidades e de relacionamentos positivos.

Estabelecer prioridades

Uma prioridade é a ordem de importância que uma coisa tem em relação a outra. Do mesmo modo que um conjunto de critérios, as prioridades podem mudar com as mudanças no SJC, na Comunidade, ou com as mudanças nas preocupações ou conhecimentos das pessoas.

Nesse sentido, após a fase de envolvimento é importante definir as prioridades e organizar ações de envolvimento, antecipando e gerindo possíveis riscos. Em geral, o processo ideal é participativo e inclusivo, envolvendo todas as partes interessadas – aquelas afetadas ou preocupadas,

por um lado, com as questões e, por outro, a um nível comunitário mais abrangente. Estabelecer critérios de forma estruturada e inclusiva assegura que o processo é aberto, e que quaisquer preocupações são levantadas. **É essencial incluir aqueles que são mais afetados pelo problema (CTB, 2019).**

Para a definição de prioridades, é necessário identificar quais são as ações mais críticas. Através da discussão, brainstorming, ou outra técnica de criação de ideias, o grupo deve ser capaz de concordar com uma série de critérios. Alguns exemplos possíveis, dependendo das questões envolvidas e das necessidades da comunidade (Idem., 2019):

- Nível de urgência para a resolução de problemas
- Disponibilidade de recursos (recursos humanos, tempo, dinheiro, equipamentos) para resolver o problema
- Perícia necessária para implementar a solução
- Eficiência da solução
- Facilidade de implementação/manutenção
- Impacto esperado da ação
- Potenciais consequências negativas
- Considerações jurídicas
- Viabilidade da intervenção
- Nível de dependência de um maior número de pessoas
- Nível de dependência, ou seja, se estes têm muitas outras tarefas dependentes dele.

Assim que tiver uma lista de critérios, o grupo tem de decidir como aplicá-los para determinar a ordem de prioridade dos problemas identificados. Criar um processo tornará assim o processo de tomada de decisão mais suave e eficaz. Por fim, reveja os critérios e assegure-se de que todos entendem e continuam a concordar com eles (Idem., 2019).



A técnica de **Definição de Prioridades** pode ajudá-lo a registrar as diferentes atividades/resoluções e, a partir daí, identificar quais são as prioridades. Recomenda-se que comece a enumerar as resoluções que devem ser feitas categorizando seu nível de importância em relação às categorias ‘relevância estratégica’, ‘tempo necessário’ ou outra categoria mais apropriada. Depois disso, adicione os valores. As atividades que somam o maior número devem ser uma prioridade.

Key		Strategic relevance or dependency	Necessary time	Details	Total:
(1) Few					
(2) Medium					
(3) A lot					
1.	Talking to federal association of sports to cooperate	3	12 months	fundraising volunteers activity list in prison evaluate the needs	
2.	Using the legal framework to use the bypass money for clubs/projects	2	3 months	talking to the head of department for clubs clubs clubs an in-house disposition	
3.	Find financial support	2	12 months and ongoing	searching contact to Foundations (private & public)	
4.	Guided assistant time outside	3	as long as necessary	fundraising volunteers (online)	
5.	Approach the sport clubs for discount memberships	2	permanent	select fitting clubs	
6.					

Figura 11 - Definição de Prioridades - técnica elaborada durante o evento de formação de curto prazo do projeto MOBi, em Roma (atividade de implementação do projeto MOBi)

Projetando ações comuns

Aqui, o objetivo é organizar as ações do projeto definido em comum. Definir etapas, sessões de trabalho, responsabilidades, participantes, orçamento disponível, etc. Nesta fase, é importante responder a perguntas como: “Que passos são necessários para fazer isto?” Ou “Que recursos são necessários para atingir este objetivo?”

Depois de definir as ações, é importante certificar-se de que:

1. Está em vigor um plano de compromisso claro e acordado
2. Todas as informações disponíveis que podem afetar o processo

de envolvimento foram partilhadas e utilizadas para desenvolver o plano de envolvimento da sociedade civil

3. Os parceiros concordam com os resultados do processo de envolvimento, com os indicadores usados para medir o sucesso e as evidências recolhidas
4. As escalas de tempo para o processo de envolvimento são realistas
5. Existem recursos suficientes para dar suporte a um processo de envolvimento eficaz



O **Plano Contextual Conjunto (Gantt)** pode ajudar nesta fase. Esta técnica irá ajudá-lo a organizar os resultados ou prioridades do projeto. Recomenda-se definir dentro da linha do tempo vários estágios, trabalho, sessões, responsáveis, participantes, orçamento etc.

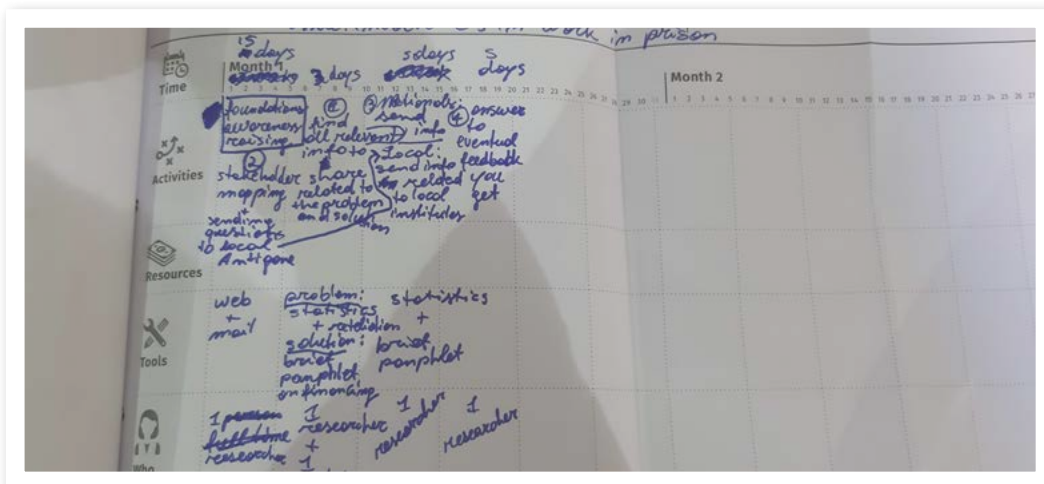


Figura 12 - Plano Contextual Conjunto - elaborado durante o evento de formação de curto prazo do projeto MOBi, em Roma (atividade de implementação do projeto MOBi)

Follow up (Acompanhamento)

A etapa de Follow Up ajudará a acompanhar o progresso das ações e ajudará a garantir que os resultados estão a ser alcançados.

Tópicos importantes a considerar (MOLGROUP, 2017):

1. Conflitos entre partes interessadas;
2. Analisar o papel ativo das partes interessadas;
3. Políticas e sistemas já disponíveis;
4. Avaliar as técnicas utilizadas;
5. Síntese das principais discussões e intervenções;
6. Propostas, recomendações, decisões acordadas e ações.

Algumas perguntas que devem ser consideradas pelas partes interessadas:

1. Os papéis e responsabilidades de todos os envolvidos são claros e compreendidos?
2. As técnicas de comunicação utilizadas durante o processo de envolvimento atendem às necessidades de todos os participantes?
3. As informações que são importantes para o processo de envolvimento são acessíveis e partilhadas em tempo útil para que todos os participantes leiam e entendam corretamente?
4. O processo de envolvimento da comunidade/sociedade civil é baseado na confiança e no respeito mútuo?
5. Os participantes são apoiados para desenvolver as suas competências e confiança durante o envolvimento?



A técnica de **Follow Up** é uma ferramenta útil a ser aplicada nesta etapa. Pode ser útil monitorizar o processo passo a passo, tornando-se possível identificar se o projeto está a funcionar bem ou não, e propor melhorias decorrerão longo da sua implementação efetiva. A técnica permite prever e corrigir possíveis falhas de projeto. A ação pode ser feita num Grupo Focal ou em reunião.

Fase 5 – Avaliar, Reportar e Renovar



É fundamental que qualquer processo de envolvimento seja avaliado quer de forma contínua, quer depois da sua conclusão. A avaliação fornecerá feedback valioso, por exemplo, sobre a melhor técnica a ser utilizada com grupos numa determinada área, ou os horários ou locais mais apropriados. A avaliação fornecerá, ainda, informação-chave para futuros processos de envolvimento (COMMUNITY PLACES, 2014). A avaliação constitui, também, uma ajuda para determinar a satisfação e o nível de envolvimento das partes interessadas.

Monitorização da performance

Esta mostra o grau em que os resultados do programa são alcançados. Esta etapa pode ser usada com diferentes partes interessadas para identificar áreas onde o desempenho percebido do projeto difere entre as partes.

Os “Padrões Nacionais para o Envolvimento da Comunidade” (*The National Standards for Community Engagement*) são princípios de boas práticas projetados para apoiar e informar o processo de envolvimento da Comunidade e melhorar o que acontece como resultado (SCDE, 2016). O documento fornece pontos de referência úteis para garantir uma qualidade e processo de envolvimento eficazes. Os 7 padrões são:

- 1. Inclusão** – assegure-se que identifica e envolve as pessoas e organizações com interesse no foco do envolvimento.

- 2. Suporte** - assegure-se de que identifica e supera quaisquer barreiras ao envolvimento.
- 3. Planeamento** - assegure-se que existe um propósito claro para o envolvimento, que se baseia numa compreensão partilhada das necessidades e ambições da Comunidade.
- 4. Trabalhar em conjunto** - assegure-se de que está a trabalhar em conjunto de forma eficaz para alcançar os objetivos do envolvimento. Concordar e usar procedimentos claros para permitir que os participantes trabalhem uns com os outros de forma eficiente e eficaz.
- 5. Métodos** - assegure-se que usa métodos de envolvimento que são adequados para os objetivos.
- 6. Comunicação** - assegure-se que comunica de forma clara e regular com as pessoas, organizações e comunidades afetadas pelo envolvimento.
- 7. Impacto** - assegure-se que avalia o impacto do envolvimento e usa o que aprendeu para melhorar envolvimento futuro na Comunidade.



Figura 13 - Normas Nacionais Escocesas para o Envolvimento da Comunidade - disponível em <http://www.voicescotland.org.uk>



Nesta etapa, recomenda-se que use a técnica de **Avaliação da Solução**. Esta ferramenta irá ajudá-lo a avaliar se as ações atenderam às metas de envolvimento propostas, atribuindo valor de satisfação a cada um deles. A técnica pretende fornecer dados qualitativos sobre cada nível de satisfação das ações realizadas, ou seja, satisfaz pouco (pontuação 1), satisfaz (pontuação 2) ou satisfaz muito (pontuação 3).

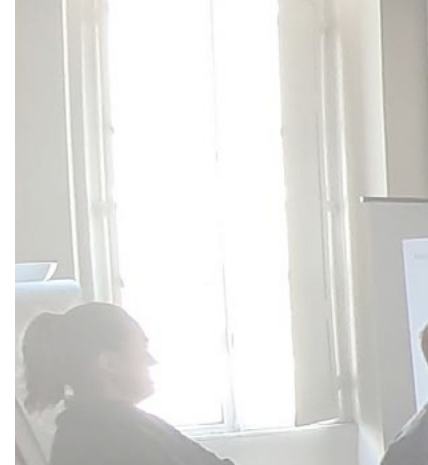
Relatório de envolvimento das organizações da sociedade civil

O relatório de envolvimento é um documento importante para registrar o processo e os resultados obtidos durante o projeto. Tópicos importantes a considerar:

- O número de pessoas envolvidas
- Taxas de crescimento
- Recursos
- Nível de participação do grupo das partes interessadas
- Nível de satisfação das partes interessadas
- Mudanças comportamentais



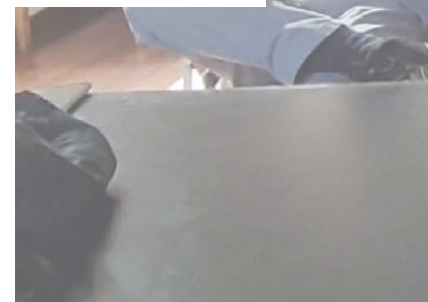
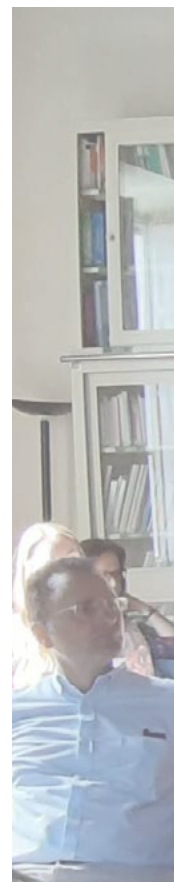
Para esta etapa, propomos usar a **lista de verificação para o relatório de envolvimento**. Esta ferramenta irá ajudar a recordar as questões pertinentes a inserir no relatório após o processo de implementação e avaliação. Alguns indicadores quantitativos: número de pessoas envolvidas, taxas de crescimento, recursos, nível de participação do grupo de partes interessadas, nível de satisfação das partes interessadas, atualização de contributos das atividades; e indicadores qualitativos: mudanças de atitude, emergência de liderança, capacidade de auto-monitorização, melhorias na solidariedade, mudanças comportamentais, etc.



Estratégia de renovação da cooperação

A fase final da metodologia visa estabelecer estratégias para renovar a cooperação entre as partes interessadas envolvidas no processo. Para manter a cooperação com as partes interessadas e identificar que partes interessadas devem ser mantidas, são propostas algumas medidas, tais como (CTB, 2019):

- Descrever as várias organizações que se tenham juntado num propósito comum. Quem são e por que é necessária uma coligação para cumprir o propósito?
- Indicar os objetivos ou metas, recursos e relacionamentos necessários para cumprir os objetivos, assim como agentes-chave de mudança na parceria.
- Identificar que recursos financeiros serão necessários para apoiar as atividades e a infraestrutura do próximo grupo.
- Descrever a estrutura que a parceria colaborativa usará para fazer o próximo trabalho. A estrutura permitirá que a parceria funcione de forma mais eficiente e eficaz.
- Descrever como o grupo manterá o impulso e promoverá a renovação.
- Se a parceria está a começar a perder impulso no alcance dos seus objetivos ou os números de membros estão a diminuir, rever as barreiras para o sucesso.
- Se necessário, visitar o plano para identificar e recrutar membros novos ou adicionais.
- Quando a manutenção da ligação no seu nível atual já não for apropriada ou viável, considerar outras alternativas.







04

Técnicas

4. Técnicas

As 24 técnicas propostas para esta metodologia têm em consideração o feedback e/ou as dificuldades dos participantes que frequentaram o 3º evento de formação conjunta de curto prazo do MOBi, em Roma. Essas sugestões/dificuldades são reveladas no Capítulo 5 - Formação Profissional.

É importante referir que foram criadas duas técnicas com base nestas considerações: 23. Cenários e 24. Registro de Reunião.

A figura a seguir apresenta as técnicas existentes, em que fases devem ser usadas, e a carga de trabalho.

Legendas:	
FASES:	
1	Mapeamento de necessidades
2	Identificar, Classificar e Ajustar
3	Envolvimento
4	Implementação
5	Avaliar, Reportar e Renovar
TEMPO DE DURAÇÃO ASSOCIADO:	
	Curto 20min - 1h
	Médio 1h - 3h
	Longo 3h ou mais
RELEVÂNCIA DAS TÉCNICAS:	
	Obrigatórias
	Opcionais

1. Nuvem de Palavras	1 2 3 4 5
2. Rede Temática	1 2 3 4 5
3. Inquérito Contextual	1 2 3 4 5
4. Mapa de Empatia	1 2 3 4 5
5. Análise S.W.O.T.	1 2 3 4 5
6. Mapa de Stakeholders	1 2 3 4 5
7. O quê? Porquê? Onde? Quando? Como?	1 2 3 4 5
8. Necessidades & Recursos	1 2 3 4 5
9. Casos de Estudos	1 2 3 4 5
10. Brainstorming	1 2 3 4 5
11. Definição da Solução	1 2 3 4 5
12. Acordo de Colaboração	1 2 3 4 5
13. Definição de Prioridades	1 2 3 4 5
14. Plano Contextual Conjunto (Gantt)	1 2 3 4 5
15. Storyboard da Solução	1 2 3 4 5
16. Lista de Verificação da Ação de Envolvimento	1 2 3 4 5
17. Follow Up (Acompanhamento)	1 2 3 4 5
18. Avaliação da Solução	1 2 3 4 5
19. Avaliação do Envolvimento	1 2 3 4 5
20. Grupo Focal	1 2 3 4 5
21. Lista de Verificação para o Relatório	1 2 3 4 5
22. Fertilização Cruzada	1 2 3 4 5
23. Cenários	1 2 3 4 5
24. Registo de Reuniões	1 2 3 4 5

Figura 14 - Técnicas

1. Nuvem de Palavras



Definição: uma técnica de visualização de informações que organiza palavras-chave acerca do problema, utilizando diferentes tamanhos ou cores de acordo com o nível de relevância. Assim, a “Nuvem de Palavras” tem uma função semelhante à de um índice de um livro e “pode servir como uma porta de entrada para a compreensão profunda, rica de dados qualitativos, baseados em texto” (MARTIN e HANINGTON, 2012, p. 206)

Objetivos: identificar problemas, facilitar a compreensão dos dados, facilitar a comunicação de dados, problemas e soluções para as partes interessadas, orientar os processos decisórios.



Figura 15 - Nuvem de Palavras

2. Rede Temática



Definição: uma mistura de duas técnicas - rede temática e árvore de problemas - que visa identificar palavras-chave em relação a alguma questão, bem como as suas causas e consequências. Esta técnica “pode ajudar a dividir sistematicamente textos em clusters mais simples e gerenciáveis de padrões e temas, e depois ajudá-lo a explorar as relações entre temas para que possa ser visualizada uma mensagem mais unificadora” (MARTIN e HANINGTON, 2012, p. 178).

A técnica pode ajudar a definir em qual dos ramos (da “árvore”) estará o foco principal para trabalhar, caso não seja possível agir num processo de envolvimento da Comunidade sobre todas as causas/efeitos de um problema.

Objetivos: analisar e sintetizar informações, organizar fatores relacionados a um problema, facilitar a compreensão dos dados, identificar problemas, causas e consequências.

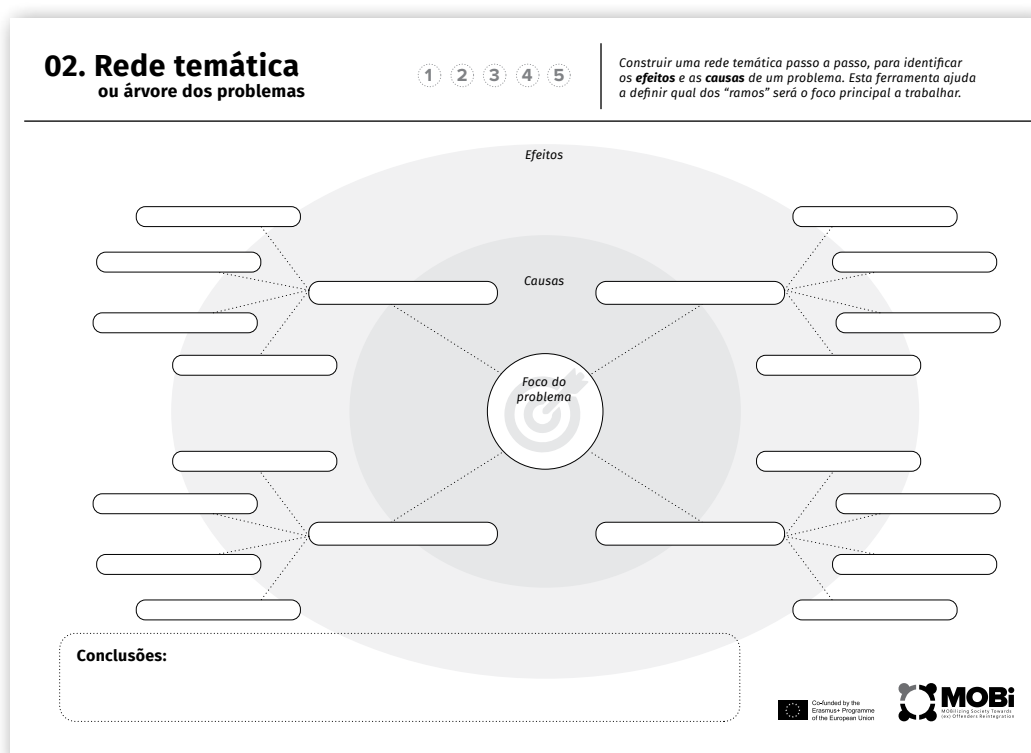


Figura 16 - Rede Temática

3. Inquérito Contextual



Definição: uma técnica imersiva de observação e entrevista que revela o que é subjacente (e invisível) a uma questão particular. A pesquisa contextual deve ser feita no contexto da pessoa que participa no inquérito quando esta está a realizar a sua ação, como esta trabalha ou usa um determinado serviço, ou realiza algumas atividades relacionadas à questão investigada. A transferência de conhecimento sobre a estrutura de trabalho acontece de forma mais confiável quando as pessoas falam sobre como estas funcionam enquanto realmente fazem o trabalho. Como resultado, os dados de pesquisa refletem de forma confiável a realidade. Essa técnica ajuda-nos a entender qual é o impacto e a influência da cultura no papel, e também o impacto e a influência do ambiente físico sobre o papel desempenhado (MARTIN e HANINGTON, 2012, p. 46).

A técnica também pode ser utilizada no final de um processo de envolvimento da Comunidade, a fim de avaliar os impactos da solução desenvolvida (fase 5).

Objetivos: explorar o contexto, identificar problemas e desenvolver empatia.

4. Mapa de Empatia



Definição: um mapa a ser analisado do ponto de vista dos usuários, a partir de quatro perguntas: o que sente? (sobre suas necessidades); o que vê? (sobre o seu ambiente); o que ouviu? (sobre outros dizem sobre ele/ela); e o que quer? (sobre desejos desejados para o ele/ela). Após responder à quarta questão, os problemas e dificuldades devem ser identificados em relação ao contexto dos usuários. A questão a ser investigada deve permanecer central.

Os mapas de empatia devem ser usados em todo o processo para estabelecer um terreno comum entre os membros da equipa e entender e priorizar as necessidades dos usuários.

Objetivos: desenvolver empatia, explorar o contexto, identificar problemas, necessidades e oportunidades.

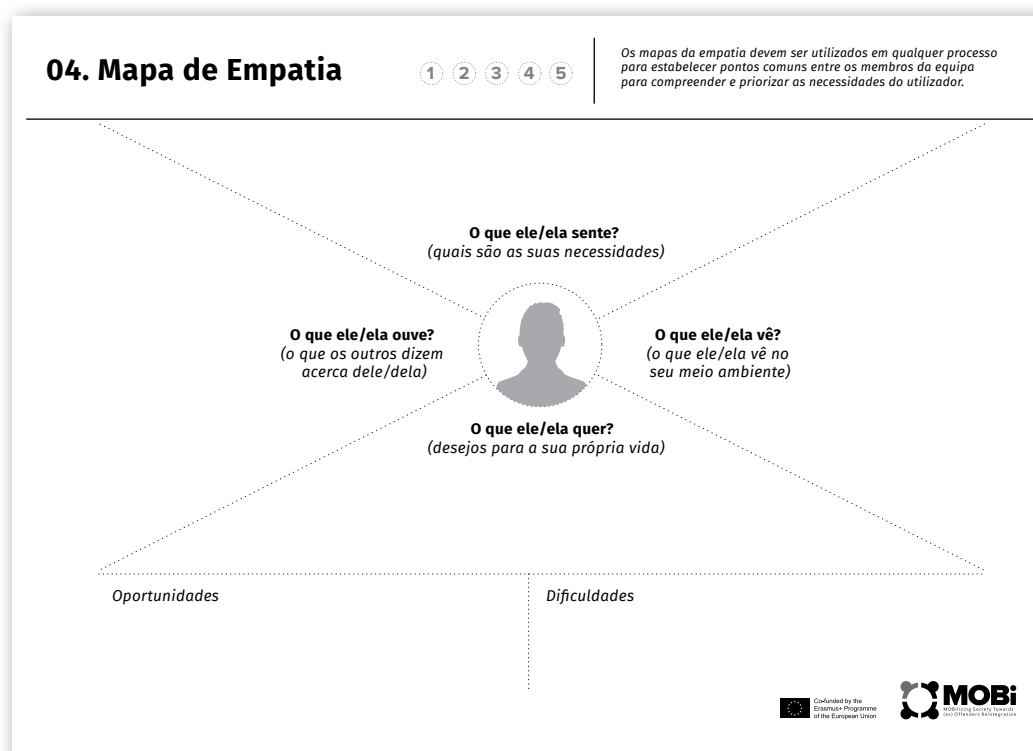


Figura 17 - Mapa de Empatia

5. Análise S.W.O.T.



Definição: uma técnica muito difundida principalmente na área do negócio, visa identificar as principais características sobre o contexto atual do problema a ser resolvido, para orientar as próximas etapas do trabalho. A análise é baseada em respostas a quatro fatores: pontos fortes (S), fraquezas (W), oportunidades (O) e ameaças (T). Como exemplo, há algumas perguntas que podem ser feitas dentro de cada um dos quatro fatores (EDRAW, 2018):

- (S) pontos fortes: quais são as vantagens? Que pontos fortes as pessoas podem ver? O que é exclusivo sobre este projeto ou produto?
- (W) pontos fracos: que fraquezas poderiam ser melhoradas? Que problemas poderiam ser evitados? Quais são os fatores que podem prejudicar este projeto? Este projeto tem recursos limitados?
- (O) oportunidades: quais são as oportunidades se o projeto foi bem-sucedido? Como os pontos fortes podem ser transformados em oportunidades? Há alguma alteração no contexto que possa trazer oportunidades para este projeto?
- (T) ameaças: existem quaisquer concorrentes ou potenciais concorrentes que possam influenciar o projeto? O que poderia colocar esse projeto em risco? Que problemas poderiam ameaçar o projeto? Haverá alguma alteração no contexto que possa prejudicar o projeto?

Objetivos: explorar o contexto, identificar problemas, necessidades e oportunidades, analisar e sintetizar informações.



Figura 18 – Análise S.W.O.T.

6. Mapa de Stakeholders



Definição: uma técnica adaptada que ajuda a consolidar visualmente e comunicar os principais constituintes de um projeto. “Além de identificar os usuários finais, é fundamental incluir pessoas que beneficiarão do projeto, aqueles que possuem poder, aqueles que podem ser afetados negativamente, e mesmo aqueles que podem frustrar ou sabotar os resultados ou serviços projetados” (Martin e Hanington, 2012, p.166).

No nosso modelo, os mapas das partes interessadas têm como objetivo mapear as polaridades poder vs. questões de apoio, tais como: quais as partes interessadas que têm o poder de mobilizar para nos apoiar?

Além disso, diferentes cores podem ser usadas para identificar os tipos de apoio das partes interessadas indicados no mapa, como financeiro, governamental, suporte material, comunicação, etc.

Objetivos: explorar o contexto, identificar partes interessadas, oportunidades, necessidades.

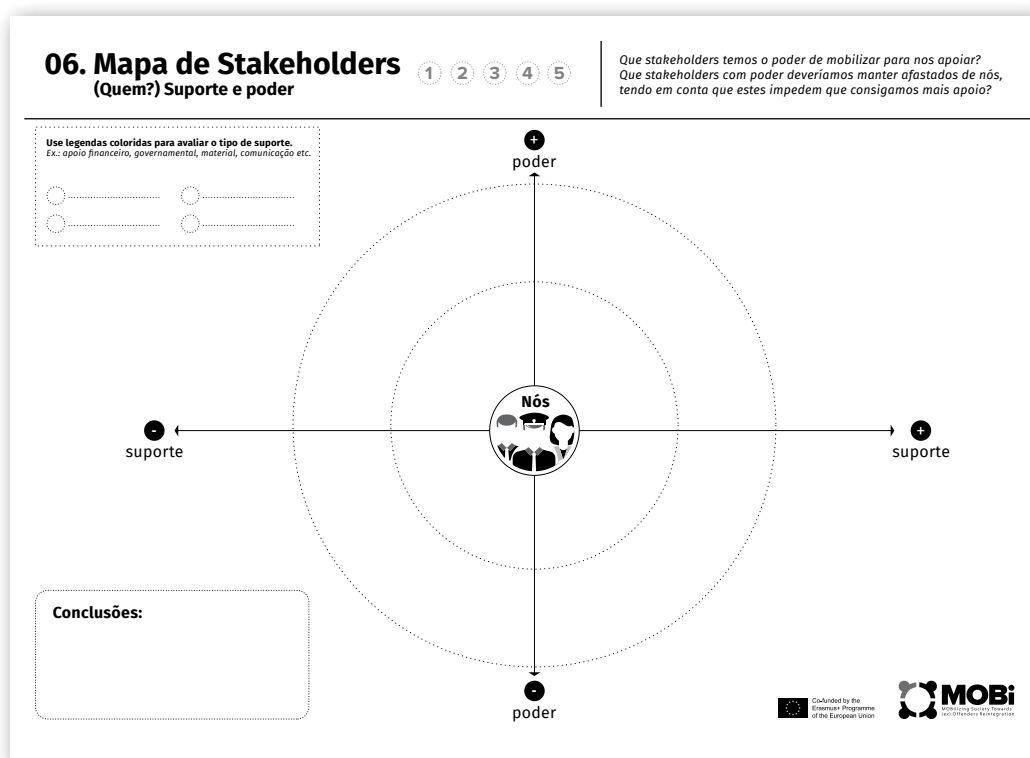


Figura 19 – Mapa de Stakeholders

7. O Quê? Porquê? Onde? Quando? Como?









Definição: depois das partes interessadas serem reveladas, identifique o quê, porquê, quando, onde e como estes se podem apoiar mutuamente. A técnica criada é um passo para além do mapa de *stakeholders*, pois visa identificar cada uma das cinco questões para diferentes stakeholders. Em primeiro lugar, sobre o que cada um dos intervenientes pode ajudar, já ajudou ou não deve fazer; Porque estariam interessados em estar envolvidos ou qual a principal razão para serem envolvidos; Onde estão ou onde devem ser inseridos; Quando devem ser envolvidos no projeto em questão; e, finalmente, como estes podem ser envolvidos ou como estes podem ajudar a resolver o problema identificado. Nesse sentido, ao revelar o como, pode-se dizer que a técnica já começou a esboçar algumas possíveis soluções para o problema das partes interessadas identificadas.

Objetivos: explorar o contexto, identificar oportunidades e necessidades, sintetizar informações.

07. O quê? Porquê? Onde? Quando? Como?

1
2
3
4
5

Assim que os stakeholders forem revelados, identifique o quê, porquê, quando, onde, e como estes podem dar o seu apoio?

	 Quem?	 O quê? <small>(objetivos)</small>	 Porquê?	 Onde?	 Quando?	 Como?
Stakeholder 1						
Stakeholder 2						
Stakeholder 3						
Stakeholder 4						
Stakeholder 5						
Stakeholder 6						
Stakeholder 7						
Stakeholder 8						
Stakeholder 9						

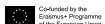




Figura 20 - O quê? Porquê? Onde? Quando? Como?

8. Necessidades & Recursos



Definição: outra técnica desenvolvida, visa verificar como as necessidades do SJC (Sistema de Justiça Criminal) são ou serão atendidas pelos recursos das OSC (Organizações da Sociedade Civil). Para tal, relacionar necessidades e recursos, escrevendo e fazendo conexões. Um recurso pode servir mais de uma necessidade (e vice-versa).


Objetivos: identificar necessidades e recursos, descobrir se ainda há problemas não resolvidos ou possíveis soluções; sintetizar informações.

08. Necessidades & Recursos


Necessidades do SJC e os recursos das OSC

1 2 3 4 5

Relacionar as necessidades do SJC (Sistema de Justiça Criminal) e os respetivos recursos das OSC (Organizações da Sociedade Civil). Um recurso pode servir para mais de uma necessidade (e vice-versa). Crie códigos de assimilação como símbolos, cores ou números.



Necessidades do SJC



Recursos das OSC






Figura 21 – Necessidades & Recursos

9. Casos de Estudos



Definição: técnica refere-se à procura de referências de resoluções em contextos semelhantes ou em diferentes contextos, a fim de servir de inspiração para a criação de estratégias. Pode-se analisar ambas as qualidades e defeitos nos casos, uma vez que as falhas encontradas noutros casos podem ajudar na prevenção. Algumas questões pertinentes a este respeito são: quais são as qualidades dos casos? O que é útil para a nossa resolução?

Para organizar os casos encontrados, é sugerido a criação de uma tabela (no Excel, por exemplo), inserindo as informações mais relevantes de cada um deles, dentro de categorias, tais como: título do caso, localização, descrição de como funciona, partes interessadas, vantagem estratégica, fonte, etc.

Para a formação, como não existe tempo para os participantes procurarem casos para inspirar as suas resoluções, 10 casos relacionados com o ambiente penitenciário foram previamente preparados, que poderia inspirá-los no nível de estratégias planeadas, tecnologias implementadas, partes interessadas, etc.

Objetivos: inspiração, identificação de oportunidades de inovação.



Figura 22 – Casos de Estudos

10. Brainstorming



Definição: *Brainstorming* é uma técnica geradora de ideias utilizadas para estimular a criatividade do grupo com a intenção de gerar conceitos e ideias sobre um desafio específico. Neste, os participantes sugerem ideias sem julgamentos no menor tempo possível (MARTIN e HINGINGTON, 2012). A equipa é encorajada a escrever todas as ideias em post-its. As ideias podem envolver temas como: tecnologias, necessidades, serviços existentes, etc. Para realizar um *Brainstorming* de forma mais eficaz, indicamos algumas diretrizes:

1. **foco no tema**, ou seja, não se afastar da questão que está a ser esclarecida ou resolvida;
2. **ser visual**, no sentido de que algumas ideias são mais rápidas e compreensíveis para o grupo, se forem representadas através de um esboço;
3. **evitar o julgamento**, não avaliar durante o brainstorming se as ideias da equipa são pertinentes ou se são viáveis, porque este momento não serve para limitar ideias;
4. **pensar em quantidade**, quanto mais ideias são geradas, melhor é, porque quanto mais ideias, maiores as hipóteses de gerar novas soluções;
5. **não conversar** em paralelo algo fora do assunto;
6. **incentivar ideias loucas**, porque estas podem basear-se em ideias pertinentes;
7. **construir tendo por base outras ideias**, colaborar e fazer combinações com as propostas dos colegas e melhorá-las;
8. **uma conversação de cada vez**, de modo a não confundir o grupo, o grupo é indicado para estar em sintonia e não para separar conversas;
9. e **pensar rápido**, pois facilita ter ideias em maior quantidade e evitar julgamentos.

Objetivos: inspiração, geração de ideias, identificação de oportunidades de inovação.

10. Brainstorming e orientações

1 2 3 4 5

Escreva todas as ideias em post-its. As ideias podem abranger tópicos como: tecnologias, necessidades, serviços existentes, etc. Abaixo pode encontrar algumas orientações para um bom brainstorming.

FOCO
no tópico

pense em
QUANTIDADE

CONSTRUA SOBRE
as ideias dos outros
"sim, e se..."

SEJA VISUAL

FAÇA
não fale

conversaçõo
por vez

adie
JULGAMENTOS

encorage
ideias
LOUCAS

PENSE
RÁPIDO

Co-funded by the
European Programme
of the European Union

MOBI
Mobilizing Ideas, Towards
Innovative Enterprises

Figura 23 - Brainstorming

11. Definição da Solução



Definição: técnica para sintetizar uma solução ou um problema identificado, através de seis perguntas. Primeiro, escrever a solução possível para o problema no centro (O quê?), em seguida, identificar *Porquê*, *Quem*, *Onde*, *Quando* e, por último, *Como*.

Objetivos: explorar o contexto, identificar problemas, soluções e oportunidades, analisar e sintetizar informações.

11. Definição da Solução

Ações de Envolvimento

1
2
3
4
5

Escreva a sua possível solução (O Quê?) ao problema no centro. Depois, identifique *Porquê?*, *Quem?*, *Onde?*, *Quando?* e, por último, *Como?*

Porquê?

Quem?
irá fazer

O Quê?
Objetivo principal

Onde?

Quando?

Como?

Objetivos específicos

Conclusões:

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

Figura 24 - Definição da Solução

12. Acordo de Colaboração



Definição: com o fim de estabelecer com uma parte interessada envolvida, é apropriado celebrar um acordo de colaboração. Para isso, propõe-se um modelo, que orienta o desenvolvimento do mesmo, contendo temas que possam ser relevantes.

Objetivos: identificar temas relevantes, organizar as informações.

12. Acordo de Colaboração

Nome do projecto

Acordo entre as seguintes partes: _____
 _____ de um lado "o coordenador" e
 _____ "o parceiro".

O que foi acordado? _____

Objecto do acordo: _____

Duração do contrato: _____

Obrigações: _____

Alocação de fundos: _____

Registo e Reporte – Documentos, etc _____

Detalhes bancários _____

Direitos de autor _____

Término _____

Responsabilidade _____

Confidencialidade _____

Publicidade _____

Modificação do acordo _____

Resolução de litígios e lei aplicável _____

Os anexos (no caso de existirem, e.g Regras financeiras e contratuais) _____

Outros? _____

Supported by the
European Programme
of the European Union

Figura 25 - Acordo de Colaboração

13. Definição de Prioridades



Definição: uma técnica para ajudá-lo a registrar as diferentes atividades e, a partir daí, identificar quais são as prioridades. Primeiro, recomenda-se fazer uma lista das atividades, categorizando seu nível de importância em relação às categorias ‘relevância estratégica’, ‘tempo necessário’ ou outra categoria mais apropriada. Depois disso, adicione os valores. As atividades que somarem o maior número devem ser uma prioridade

Objetivos: organizar as informações, sintetizar informações, identificar prioridades.

13. Definição de Prioridades

Comece por enumerar as atividades que devem ser feitas categorizando o seu nível de importância em relação às categorias “Relevância estratégica”, “tempo necessário” ou outras categorias mais apropriadas. Depois disso, acrescente os valores. As atividades com os maiores números devem ser uma prioridade. Pontuações: (1) Pouco; (2) Médio; ou (3) Muito.

Categorias

Relevância estratégica
Pontuação:

Tempo necessário
Pontuação:

Impacto da ação
Pontuação:

Experiência para implementar
Pontuação:

Total:

1.					
2.					
3.					
4.					
5.					
6.					
7.					

Você pode usar outras categorias, como: Disponibilidade de recursos; Facilidade de implementação/manutenção; Viabilidade etc

Figura 26 - Definição de Prioridades

14. Plano Contextual Conjunto (Gantt)



Definição: técnica para organizar os resultados ou prioridades do projeto. Recomenda-se usá-la para definir vários estágios, trabalho, sessões, responsáveis, participantes, orçamento, etc. dentro da linha do tempo projetada.

Objetivos: organizar as informações, sintetizar informações, identificar prioridades.

14. Plano Contextual Conjunto (Gantt)

1
2
3
4
5

Organize as ações do projeto. Defina dentro da timeline as várias etapas, trabalho, sessões, responsáveis, participantes, orçamento, etc. Pode usar cores para diferenciar as atividades. No exemplo abaixo, a Atividade 1 irá decorrer do dia 3 até 21.

	Mês 1	Mês 2
Tempo	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31
Atividades	Ex: Atividade 1	Ex: Atividade 2
Recursos	Recursos para fazer a atividade 1	
Ferramentas	Ferramentas para fazer a atividade 1	
Quem responsabilidades	Responsabilidades para fazer a atividade 1	
OUTROS		

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

MOBi
Municipal Open Business Initiative

Figura 27 - Plano Contextual Conjunto (Gantt)

15. Storyboard da Solução



Definição: técnica utilizada na produção de filmes, para representar as cenas futuras a serem desenvolvidas. Neste caso, esta é explorada para tornar uma estratégia visual, para explicar como funcionam as soluções do sistema. É mais importante que esta o ajude a pensar plenamente acerca do seu conceito do que criar algo que pareça bonito. Depois de realizado, é recomendável partilhar o *storyboard* com as partes interessadas para recolher comentários sobre a solução proposta (MARTIN e HINGINGTON, 2012).

Objetivos: organizar as informações, sintetizar informações, identificar prioridades, tornar o processo visível para as partes interessadas, facilitar a compreensão da solução.

15. Storyboard da Solução (uma por solução)

1 2 3 4 5

Construa narrativas que expliquem como funcionam as soluções sistemáticas. É mais importante que o ajude a pensar acerca do seu conceito de que criar algo visualmente bonito. Assim acabar, apresente a sua storyboard aos seus stakeholders para obter feedback.

Cena:

.....

.....

Cena:

.....

.....

Cena:

.....

.....

Cena:

.....

.....

Cena:

.....

.....

Cena:

.....

.....

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
MOBi
Working Smart Together for Effective Engagement

Figura 28 - Storyboard da Solução

16. Lista de Verificação para Implementação da Ação de Envolvimento



Definição: esta ferramenta é uma lista de verificação com perguntas relevantes a serem usadas na fase de implementação do envolvimento. Entre as respostas estão: conflitos entre as partes interessadas participantes, não disponibilidade para se envolver, a fadiga das partes interessadas, equilíbrio entre os pontos fracos versus fortes das partes interessadas, o objetivo do envolvimento, o processo de envolvimento e cronogramas, tipo de contribuição que é esperado das partes interessadas convidadas, tipo de benefícios que os participantes recebem, etc. (MOOLGROUP, 2017).

A lista de verificação pode ser usada tanto para lembrar o que deve ser feito no envolvimento, como durante ou após o envolvimento, para avaliar os resultados obtidos.

Objetivos: organizar as informações, sintetizar informações, identificar prioridades, ajudar a lembrar as diferentes tarefas a fazer.

16. Lista de Verificação para Implementação da Ação de Envolvimento ① ② ③ ④ ⑤

1. IDENTIFICAR E PREPARAR PARA RISCOS DE ENVOLVIMENTO
O responsável pela ação de envolvimento deve identificar riscos de envolvimento que podem incluir:

- . conflitos entre stakeholders participantes _____
- . indisponibilidade para se envolver _____
- . fadiga dos stakeholders _____
- . equilibrar os stakeholders fracos versus fortes _____

2. INFORMAR OS STAKEHOLDERS ACERCA DO ENVOLVIMENTO
Nota: o brief deve ser enviado antecipadamente para a ação e direcionado a indivíduos e não a organizações. A informação incluída no brief deve conter:

- . o propósito e o objetivo do envolvimento _____
- . o processo de envolvimento e os prazos _____
- . que tipo de contribuições são esperadas do stakeholder convidado? _____
- . que tipo de benefícios recebem os participantes? _____
- . informação logística e prática acerca do envolvimento _____
- . a natureza do problema, os riscos e as oportunidades a estes associados _____
- . de que forma os problemas são geridos dentro da organização? _____
- . que políticas e sistemas encontram-se já em funcionamento? _____
- . o que a organização pode e quer fazer acerca do problema? _____

3. DOCUMENTE O ENVOLVIMENTO E OS SEUS OUTPUTS
Nota: A base de dados de stakeholders deve (ou falta aqui uma palavra ou não estou a traduzir bem)

- . o propósito e os objetivos do envolvimento _____
- . os métodos utilizados _____
- . quem participou e quem não participou _____
- . a duração _____
- . um resumo das preocupações, expectativas e percepções dos stakeholders _____
- . um resumo das discussões chave e intervenções _____
- . outputs (ex: questões, propostas, recomendações, decisões acordadas e ações) _____
- . outros _____

Figura 29 - Lista de Verificação para Implementação da Ação de Envolvimento

17. Follow Up



Definição: técnica criada para acompanhar o progresso das ações e registar com as partes interessadas os resultados já alcançados. Ao monitorizar o processo passo a passo, torna-se possível identificar se estes estão a funcionar bem ou não, e propor melhorias enquanto este está ainda a decorrer. A técnica permite prever e remediar possíveis falhas do projeto. A ação pode ser feita num grupo focal ou numa reunião.

Objetivos: seguir o processo de implementação do envolvimento, organizar as informações, prever falhas do projeto.

17. Follow Up

1
2
3
4
5

Para acompanhar o progresso das ações, preencha com os stakeholders os resultados já alcançados.
A ação pode ser realizada num focus group ou reunião.

Ponto de situação
(feito, em curso, não feito)

Responsável
(ou equipa)

Importante
(o que necessita de ser melhorado? o que não funcionou?)

Atividades	1.			
	2.			
	3.			
	4.			
	5.			
	6.			
	7.			

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

Figura 30 – Follow Up

19. Avaliação do Envolvimento



Definição: esta ferramenta ajuda a avaliar o envolvimento respondendo a quatro questões-chave: (1) Processo: avaliar o envolvimento global (projeto e implementação); (2) Adequação: se o envolvimento foi apropriado e quanto aceite foi o processo pelo público e pelas partes interessadas; (3) Alcance: se o nível das partes interessadas foi atingido (como); e (4) Resultados: se os resultados pretendidos do processo de envolvimento foram alcançados.

Objetivos: sintetizar informações, avaliar o processo.

19. Avaliação do Envolvimento

1 2 3 4 5

Responda a quatro questões para avaliar o nível de envolvimento.

Processo <i>Como foi o envolvimento? (projeto e implementação)</i>	Adequação <i>O envolvimento foi apropriado e como o processo foi aceite pelo público e pelos stakeholders?</i>
Alcance <i>Os stakeholders foram alcançados? (como)</i>	Resultados <i>Os resultados esperados do processo de envolvimento foram alcançados?</i>

Conclusões:

Figura 32- Avaliação do Envolvimento

20. Grupo Focal



Definição: a dinâmica criada por um pequeno grupo de pessoas bem escolhidas, em que quando guiada por um moderador habilidoso, pode fornecer uma visão profunda sobre temas, padrões ou problemas.

Quando devidamente recrutados, e a orientação de um moderador experiente, os participantes podem rapidamente aceitar-se mutuamente como pares. Numa configuração de pares (onde o medo de ser julgado é diminuído), os participantes são mais propensos a compartilhar experiências, histórias etc. (MARTIN e HINGINGTON, 2012).

O grupo focal pode ser aplicado no início do processo de envolvimento, para entender o problema existente, como na fase de implementação, para acompanhar o que já foi feito, a tempo de modificar alguma parte ou atividade do processo, ou quando o processo já terminou.

Objetivos: facilitar a compreensão dos dados, identificar problemas, causas e consequências, avaliar o processo, estimular a comunicação e o intercâmbio de informações com as partes interessadas.

21. Lista de Verificação para o Relatório de Envolvimento



Definição: para ajudá-lo a lembrar-se de questões relevantes a serem inseridas no relatório após o processo de implementação e avaliação. Tem lembretes para identificar indicadores quantitativos, tais como: o número de pessoas envolvidas, taxas de crescimento, recursos, nível de participação do grupo de partes interessadas, nível de satisfação das partes interessadas, atualização de inputs de atividade; e indicadores qualitativos, tais como, mudanças de atitude, emergência de liderança, capacidade de auto-monitorização, melhorias na solidariedade, mudanças comportamentais.

Objetivos: organizar as informações, sintetizar informações, identificar problemas, ajudar a lembrar as diferentes tarefas feitas.

21. Lista de Verificação para o Relatório de Envolvimento 1 2 3 4 5

1. INDICADORES QUANTITATIVOS DEVEM INCLUIR:

- O número de pessoas envolvidas _____
- Taxas de crescimento _____
- Recursos _____
- Preços _____
- Nível de participação dos stakeholders _____
- Nível de satisfação dos stakeholders, opinião _____
- Atualização dos inputs das atividades (ex: empréstimos, inscrição etc) _____
- Adoção dos outputs das atividades (ex: tecnologias, manuais, newsletters etc) _____
- Outros? _____
- _____
- _____
- _____

2. INDICADORES QUALITATIVOS PODEM INCLUIR:

- Mudança de atitudes _____
- Emergência de liderança _____
- Capacidade de auto-monitorização _____
- Melhorias na solidariedade _____
- Mudanças comportamentais _____
- Outros? _____
- _____
- _____
- _____

Figura 33 - Lista de Verificação para o Relatório de Envolvimento

22. Fertilização Cruzada



Definição: também chamada de “*Design Charrette*”, a técnica é inspirada pelo processo da natureza biológica. Cada grupo recebe 10 minutos para fazer um esboço. Depois disso, duas pessoas (para cada grupo) devem mudar-se para mesas diferentes, enquanto a terceira pessoa permanece na mesa original. Cada pessoa apresenta as melhores ideias de cada grupo, e começa a emergir a fertilização cruzada das melhores ideias e informar acerca de conceitos de design superiores. Outra função dessa técnica é avaliar as ideias dos outros grupos (MARTIN e HINGINGTON, 2012).

Objetivos: organizar as informações, sintetizar informações, identificar problemas, ajudar a lembrar as diferentes tarefas feitas.



Figura 34 - Fertilização Cruzada
Fonte: Martin e Hingington, 2012.

23. Cenários



Definição: esta técnica apoia a tomada de decisões, permitindo o diálogo e a partilha de conhecimentos entre as partes interessadas. Através do mapa das polaridades ‘recursos vs. tempo’ (ou outras polaridades), pode criar 4 cenários para decidir qual deles escolher. Cada cenário criado deve mostrar qual é a ideia (O quê?) e como será realizada (Como?).

Objetivos: gerar ideias, organizar as informações, comparar soluções criadas, sintetizar informações, identificar prioridades, facilitar a compreensão da solução.

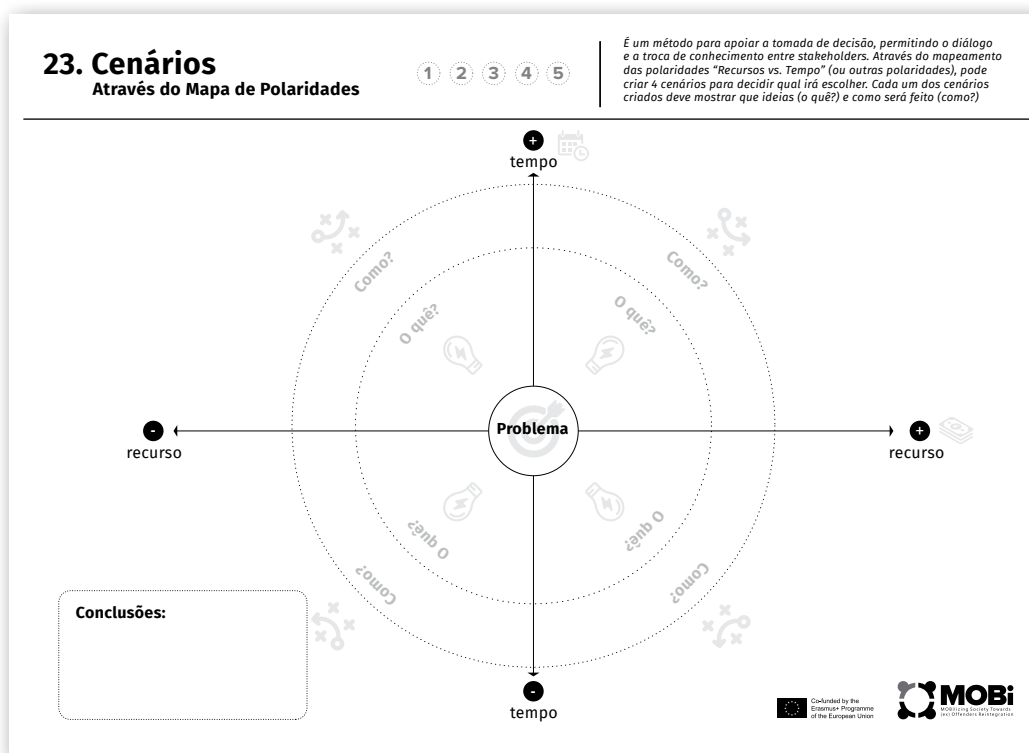


Figura 35 - Cenários

24. Registo de Reuniões



Definição: técnica para registar a evolução do processo envolvente. Primeiro identifique as atividades a serem feitas ou implementadas. Aponte na sequência o seu progresso dentro dos itens listados, como: cronogramas, locais, responsáveis, ferramentas, recursos.

Objetivos: organizar as informações, sintetizar informações, identificar prioridades.

24. Registo de Reunião

1
2
3
4
5

Ferramenta de registo da evolução do processo de envolvimento.
Primeiro identifique as atividades a concluir ou endossar. Aponte dentro da sequência o seu progresso de acordo com os itens listados

✓ Ponto de Situação
📅 Prazos
👤 Local
🧑 Responsáveis
🔧 Ferramentas
📁 Recursos
📌 Notas importantes

1.						
2.						
3.						
4.						
5.						
6.						
7.						
8.						
9.						
10.						
11.						
12.						

Notas importantes:

Data e Local:

Participantes da reunião:

Cofinanced by the Erasmus+ Programme of the European Union

MOBi
MOBILIZING QUALITY INNOVATION
AND ENTREPRENEURSHIP

Figura 36- Registo de Reuniões



05

Formação profissional

5. Formação profissional

A metodologia desenvolvida foi pilotada durante o 3º evento de curto-prazo de formação conjuntado MOBi, que teve lugar nos dias 25, 26 e 27 de março, em Roma. O grupo consistiu em 22 participantes, representando parceiros do projeto MOBi: *Bremen Senate of Justice and Constitution* e *Hoppenbank e.V.* (Alemanha), *Associazione Antigone* (Itália), *DGRSP - Direção-Geral de Reinserção e Serviços Prisionais* e *Aproximar, Cooperativa de Solidariedade Social* (Portugal), *Center for Promoting Lifelong Learning - CPIP* e *Baia Mare Penitentiary* (Roménia).

Na figura 37 pode-se encontrar uma síntese gráfica sobre os planos de sessão realizados durante os 3 dias de formação:

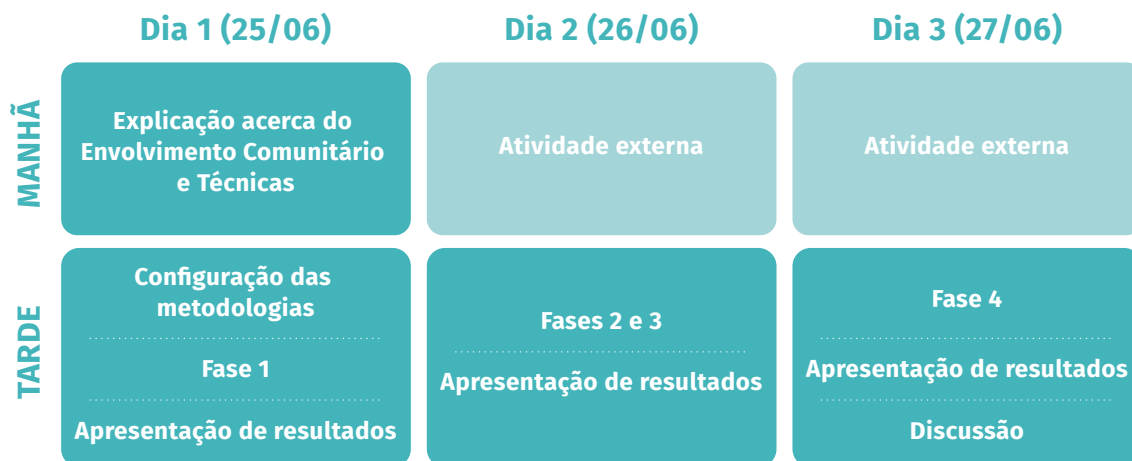


Figura 37 - Planos de Sessão

O objetivo do evento foi testar, através de uma abordagem ativa e participativa, a metodologia e os métodos criados no âmbito do **IO3 - Metodologia de Envolvimento Comunitário no Sistema de Justiça**

Criminal. Para revelar como usar a metodologia (fases 1 a 4) e técnicas, foi colocada aos participantes a seguinte questão ao longo do processo: Tendo em conta a realidade dos vossos países, o que precisamos melhorar no processo de envolvimento entre a Comunidade e Sistema de Justiça Criminal (SJC)?

É importante ressaltar que a fase 5 não foi pilotada durante a formação devido à sua natureza: refere-se a uma fase após a implementação do processo, avaliação e disseminação do projeto, e, portanto, só fará sentido ser realizado após as ideias serem testadas.

Ao longo do processo, os participantes puderam escolher quais os métodos que utilizariam, pois são adaptáveis às diferentes etapas do processo. Os participantes foram divididos em quatro grupos de acordo com o seu país: Alemanha (6 participantes), Itália (3 participantes), Portugal (3 participantes) e Roménia (7 participantes). Os integrantes da Aproximar participaram no evento como formadores, disseminando informações metodológicas e orientando o desenvolvimento do processo.

Ao longo dos três dias (25 a 27 de março) foi solicitado a cada equipa que planeasse as suas estratégias, escolhendo apenas dois métodos a serem utilizados por fase. Na Figura 38 encontra-se o registo de planeamento de um dos grupos.

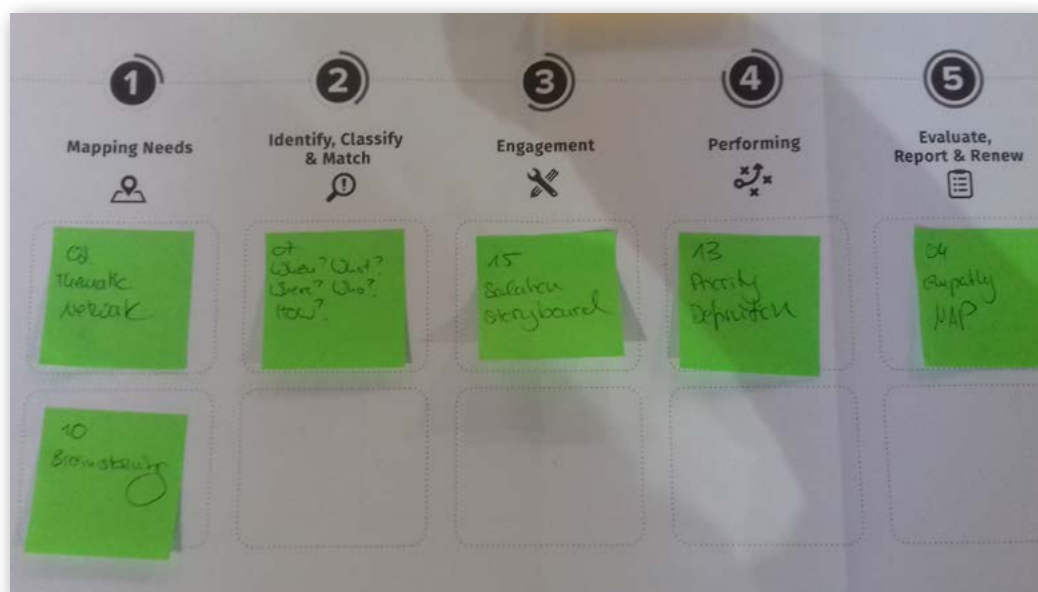
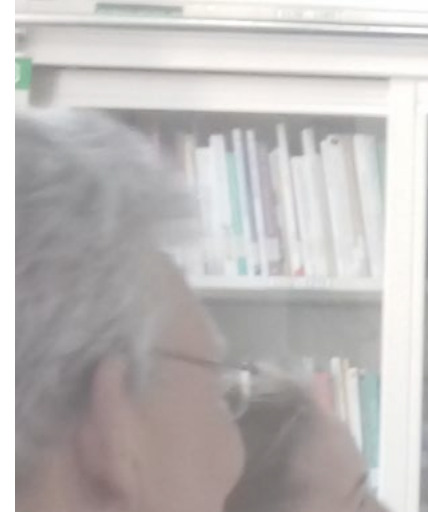


Figura 38 - Planeamento da Metodologia

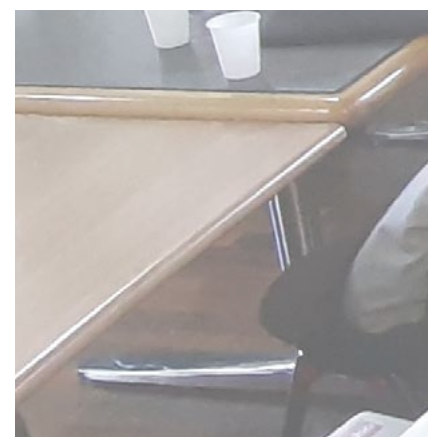


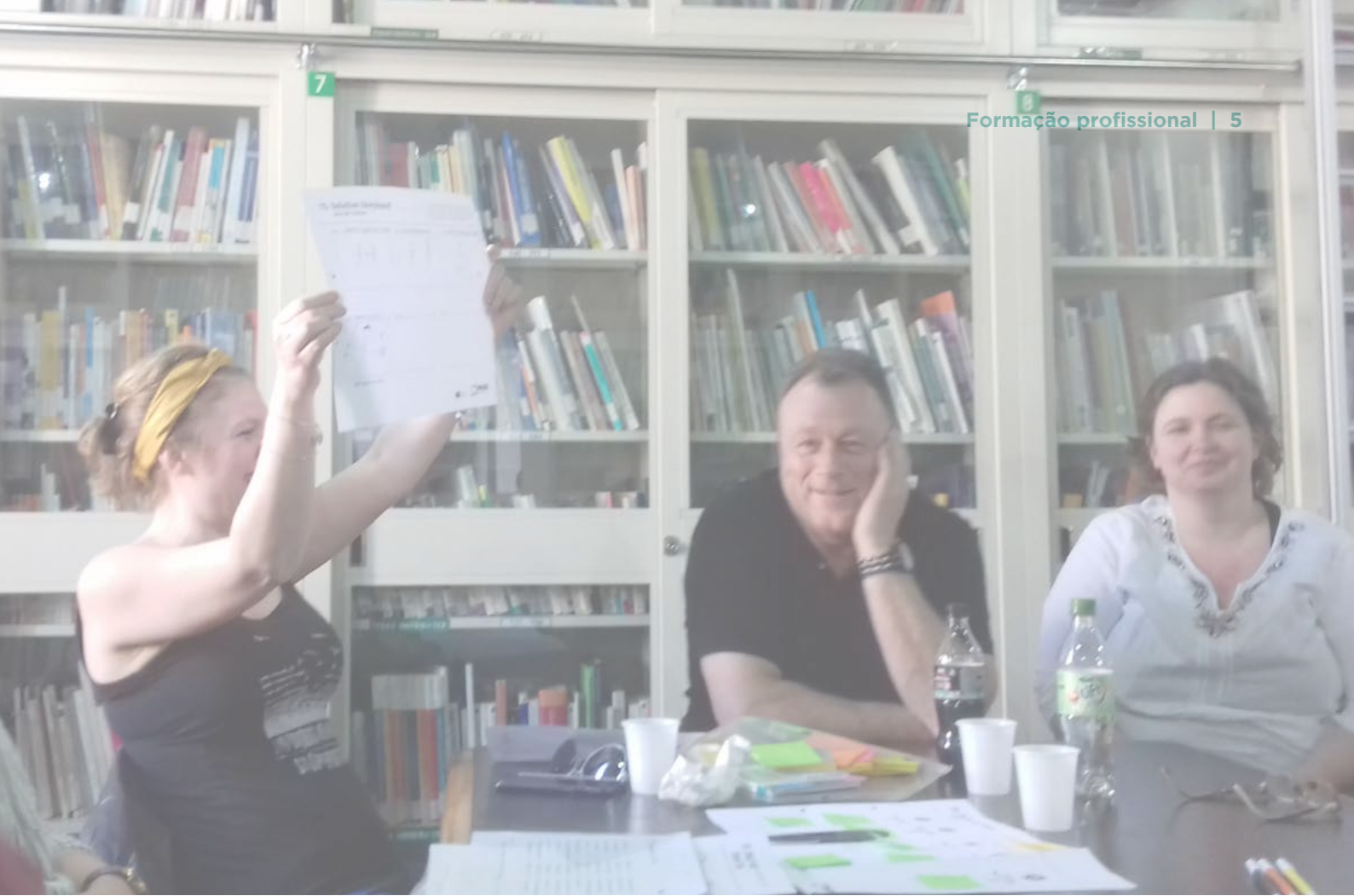
Avaliação

No dia 27 de março, depois de cada um dos grupos terminar as etapas do processo pilotado, cada grupo foi convidado a partilhar as técnicas utilizadas, bem como os problemas identificados, as dificuldades encontradas, as partes interessadas mapeadas e as soluções que encontraram para os problemas. No final de cada apresentação, os participantes deram feedback se as ferramentas tinham ajudado neste processo. Os quatro grupos concordaram que as ferramentas são úteis e não indicavam falhas, nem sugeriam alterações.

No entanto, ao longo do processo e após a análise dos materiais que cada um dos grupos preencheu, os formadores (Aproximar, CRL) identificaram algumas falhas, tanto no processo como nas ferramentas. Os formadores recomendam:

1. Ter ferramentas obrigatórias para o sucesso da metodologia (ver a grelha de técnicas)
2. Alterar alguns campos do formulário de algumas técnicas
3. Criar uma ferramenta extra: 23. Cenários (explicado na ferramenta 10)
4. Criar outra ferramenta para 24: Registo de Reuniões.







06

Recomendação de Medidas de Impacto

6. Recomendação de Medidas de Impacto

Para medir a eficácia da metodologia desenvolvida, recomenda-se a utilização de três técnicas já mencionadas neste relatório. A primeira é mais quantitativa: 18. Avaliação da Solução. Esta ferramenta ajudará a avaliar se as ações atenderam às metas de envolvimento propostas, atribuindo valor de satisfação a cada uma delas. A técnica pretende fornecer dados qualitativos sobre cada nível de satisfação das ações realizadas, ou seja, um satisfaz pouco (pontuação 1), satisfaz (pontuação 2) ou satisfaz muito (pontuação 3).

Portanto, sugere-se que todas as equipas que realizam o processo conjuntamente desenvolvam os critérios de análise presentes na técnica.

18. Avaliação da Solução 1 2 3 4 5

Avaliar se as ações correspondem aos objetivos de envolvimento propostos ao assinalar o valor da satisfação com cada um. Escala: **Satisfaz pouco (1)**, **Satisfaz (2)**; **Satisfaz muito (3)**.

		Ações realizadas							
		AÇÃO 1	AÇÃO 2	AÇÃO 3	AÇÃO 4	AÇÃO 5	AÇÃO 6	AÇÃO 7	AÇÃO 8
Atributos de qualidade	Ex.: resolveu o problema?	Pontuação	Pontuação	Pontuação	Pontuação	Pontuação	Pontuação	Pontuação	Pontuação
	Ex.: promove a participação das várias entidades da sociedade?	Pontuação	Pontuação	Pontuação	Pontuação	Pontuação	Pontuação	Pontuação	Pontuação
	Ex.: melhora a qualidade de vida dos ex-ofensores?	Pontuação	Pontuação	Pontuação	Pontuação	Pontuação	Pontuação	Pontuação	Pontuação
	Ex.: é exequível tendo em conta o tempo e os recursos?	Pontuação	Pontuação	Pontuação	Pontuação	Pontuação	Pontuação	Pontuação	Pontuação
	Ex.: melhora as relações entre o sistema de justiça e as organizações?	Pontuação	Pontuação	Pontuação	Pontuação	Pontuação	Pontuação	Pontuação	Pontuação
		Total:	Total:	Total:	Total:	Total:	Total:	Total:	Total:

Co-funded by the Erasmus Programme of the European Union
MOBi
Municipal Open Budgeting Initiative

Figura 39 - Avaliação da Solução




Eles podem ser, por exemplo: A solução proposta resolveu o problema? A metodologia promove a participação de várias entidades da sociedade? Será que melhora a qualidade de vida de (ex) ofensores? É viável em termos de tempo e recursos? Será que melhora a relação entre o sistema judicial e a sociedade civil?

Outra técnica (inteiramente qualitativa) é a 19. Avaliação do Envolvimento. O objetivo é avaliar o nível de envolvimento, respondendo a quatro questões-chave: (1) Processo - avaliar como foi o envolvimento (desenho e implementação); (2) Adequação - se o envolvimento foi apropriado e quão bem o público e as partes interessadas aceitaram o processo; (3) Alcance - se o nível das partes interessadas foram alcançados (como); e (4) Resultados - se os resultados pretendidos do processo de envolvimento foram alcançados.


19. Avaliação do Envolvimento

1
2
3
4
5

Responda a quatro questões para avaliar o nível de envolvimento.

<p style="text-align: center; font-weight: bold; margin: 0;">Processo</p> <p style="text-align: center; font-size: 0.8em; margin: 0;">Como foi o envolvimento? (projeto e implementação)</p> <div style="text-align: center; margin: 10px 0;">  </div>	<p style="text-align: center; font-weight: bold; margin: 0;">Adequação</p> <p style="text-align: center; font-size: 0.8em; margin: 0;">O envolvimento foi apropriado e como o processo foi aceite pelo público e pelos stakeholders?</p> <div style="text-align: center; margin: 10px 0;">  </div>
<p style="text-align: center; font-weight: bold; margin: 0;">Alcance</p> <p style="text-align: center; font-size: 0.8em; margin: 0;">Os stakeholders foram alcançados? (como)</p> <div style="text-align: center; margin: 10px 0;">  </div>	<p style="text-align: center; font-weight: bold; margin: 0;">Resultados</p> <p style="text-align: center; font-size: 0.8em; margin: 0;">Os resultados esperados do processo de envolvimento foram alcançados?</p> <div style="text-align: center; margin: 10px 0;">  </div>

Conclusões:

 Funded by the European Union




Figura 40 - Avaliação do Envolvimento

A terceira técnica preconizada para medir o impacto da metodologia aplicada é a 21. Lista de verificação para o relatório de envolvimento. É útil para ajudar a lembrar as questões relevantes a serem inseridas no relatório após o processo de implementação e avaliação. Mas, neste caso, pode ajudar a obter informações a serem avaliadas.

21. Lista de Verificação para o Relatório de Envolvimento

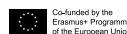
1 2 3 4 5

1. INDICADORES QUANTITATIVOS DEVEM INCLUIR:

- O número de pessoas envolvidas _____
- Taxas de crescimento _____
- Recursos _____
- Preços _____
- Nível de participação dos *stakeholders* _____
- Nível de satisfação dos *stakeholders*, opinião _____
- Atualização dos *inputs* das atividades (ex: empréstimos, inscrição etc) _____
- Adoção dos *outputs* das atividades (ex: tecnologias, manuais, newsletters etc) _____
- Outros? _____
- _____
- _____
- _____
- _____

2. INDICADORES QUALITATIVOS PODEM INCLUIR:

- Mudança de atitudes _____
- Emergência de liderança _____
- Capacidade de auto-monitorização _____
- Melhoras na solidariedade _____
- Mudanças comportamentais _____
- Outros? _____
- _____
- _____
- _____
- _____



Cofunded by the Erasmus+ Programme of the European Union



Figura 41 - Lista de Verificação para o Relatório de Envolvimento

7. Bibliografia

BORBA, Gustavo Severo de; ROSA, Mirela; FREIRE, Karine. S.O.S Criativo: Kit para explorar, criar e testar ideias. 2013.

COMMUNITY PLACES. Community Planning Toolkit - Community Engagement, 2014. In.: www.communityplanningtoolkit.org

CTB. Community Tool Box. 2019. In.: <https://ctb.ku.edu/en/creating-and-maintaining-partnerships>

EDRAW. Mind Map for SWOT Analysis. 2019. In.: <https://www.edrawsoft.com/mind-map-swot-analysis.php>

KUMAR, Vijay. 101 design methods: a structured approach for driving innovation in your organization. John Wiley & Sons, Inc., Hoboken, New Jersey, 2013.

MARTIN, Bella; HANINGTON, Bruce. Universal methods of design: 100 ways to research complex problems, develop innovative ideas, and design effective solutions. Rockport Publishers, 2012.

MOLGROUP. Community Engagement Methodology Guide. 2017. In.: https://molgroup.info/images/molgroup/pdf/press_centre/publications/mol_group_community_engagement_guide.pdf

MYHILL, Andy. Community engagement in policing: Lessons from the literature. First published 2006, reprinted 2012. In.: https://whatworks.college.police.uk/Research/Documents/Community_engagement_lessons.pdf

SCDE (2016). The National Standards for Community Engagement. In: www.voicescotland.org.uk.

UNODC, C. (2006). Non-Custodial measures: Social Reintegration. Criminal Justice Assessment Toolkit. United Nations. New York. In: https://www.unodc.org/documents/justice-and-prison-reform/cjat_eng/4_Social_Reintegration.pdf

Anexos

Técnicas

1. Nuvem de Palavras	1	2	3	4	5		
2. Rede Temática	1	2	3	4	5		
3. Inquérito Contextual	1	2	3	4	5		
4. Mapa de Empatia	1	2	3	4	5		
5. Análise S.W.O.T.	1	2	3	4	5		
6. Mapa de Stakeholders	1	2	3	4	5		
7. O quê? Porquê? Onde? Quando? Como?	1	2	3	4	5		
8. Necessidades & Recursos	1	2	3	4	5		
9. Casos de Estudos	1	2	3	4	5		
10. Brainstorming	1	2	3	4	5		
11. Definição da Solução	1	2	3	4	5		
12. Acordo de Colaboração	1	2	3	4	5		
13. Definição de Prioridades	1	2	3	4	5		
14. Plano Contextual Conjunto (Gantt)	1	2	3	4	5		
15. Storyboard da Solução	1	2	3	4	5		
16. Lista de Verificação da Ação de Envolvimento	1	2	3	4	5		
17. Follow Up (Acompanhamento)	1	2	3	4	5		
18. Avaliação da Solução	1	2	3	4	5		
19. Avaliação do Envolvimento	1	2	3	4	5		
20. Grupo Focal	1	2	3	4	5		
21. Lista de Verificação para o Relatório	1	2	3	4	5		
22. Fertilização Cruzada	1	2	3	4	5		
23. Cenários	1	2	3	4	5		
24. Registo de Reuniões	1	2	3	4	5		

Legendas:

FASES:

- 1** Mapeamento de necessidades
- 2** Identificar, Classificar e Ajustar
- 3** Envolvimento
- 4** Implementação
- 5** Avaliar, Reportar e Renovar

TEMPO DE DURAÇÃO ASSOCIADO:

Curto
20min - 1h

Médio
1h - 3h

Longo
3h ou mais

RELEVÂNCIA DAS TÉCNICAS:

Obrigatórias

Opcionais

01. Nuvem de palavras

1 2 3 4 5

A nuvem de palavras é um método de visualização de informação que organiza palavras chave acerca de um problema utilizando tamanhos diferentes ou cores de acordo com o nível de relevância.

O que há?

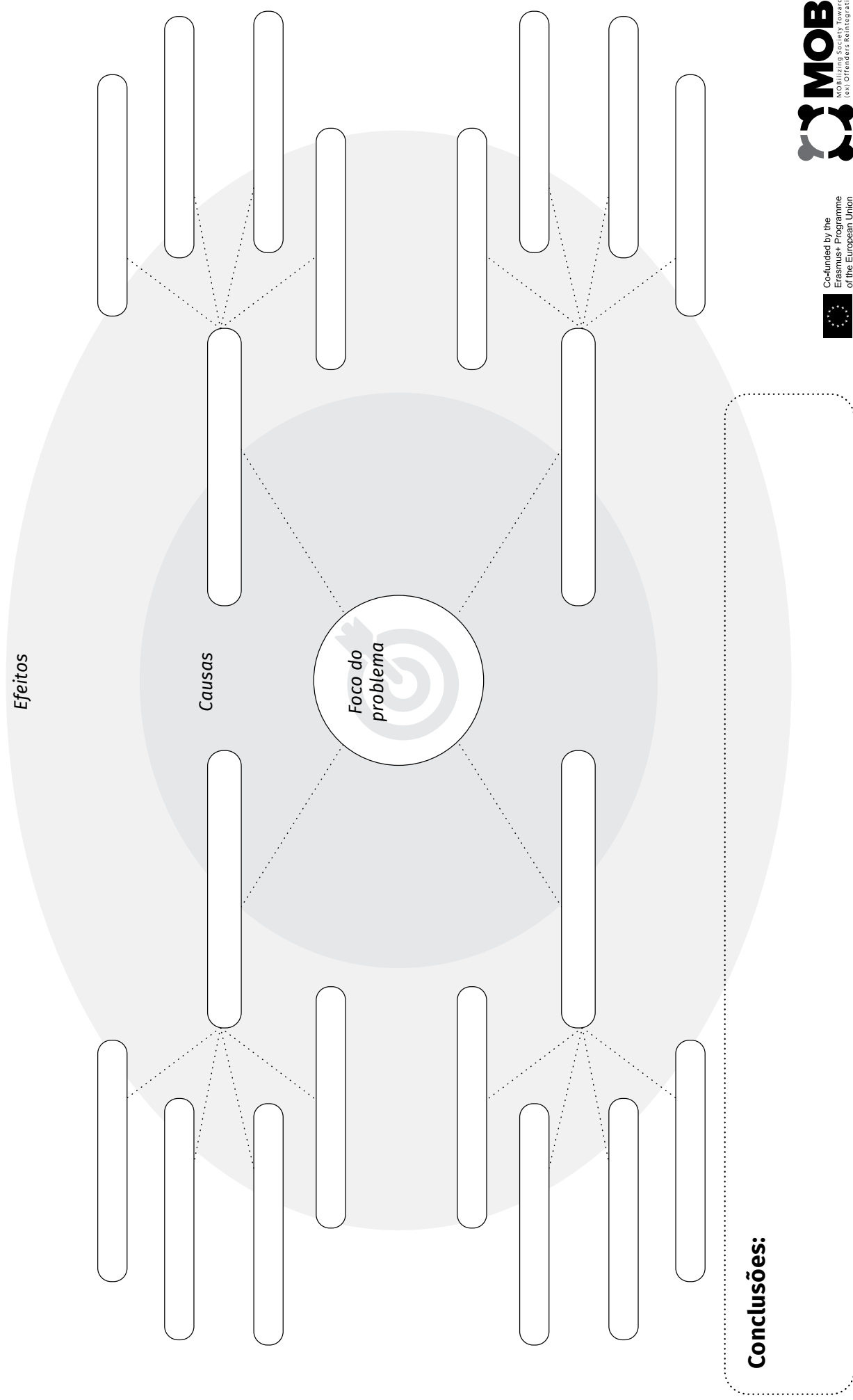
Escreva aqui as palavras-chave principais do problema

Conclusões:

02. Rede temática ou árvore dos problemas

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

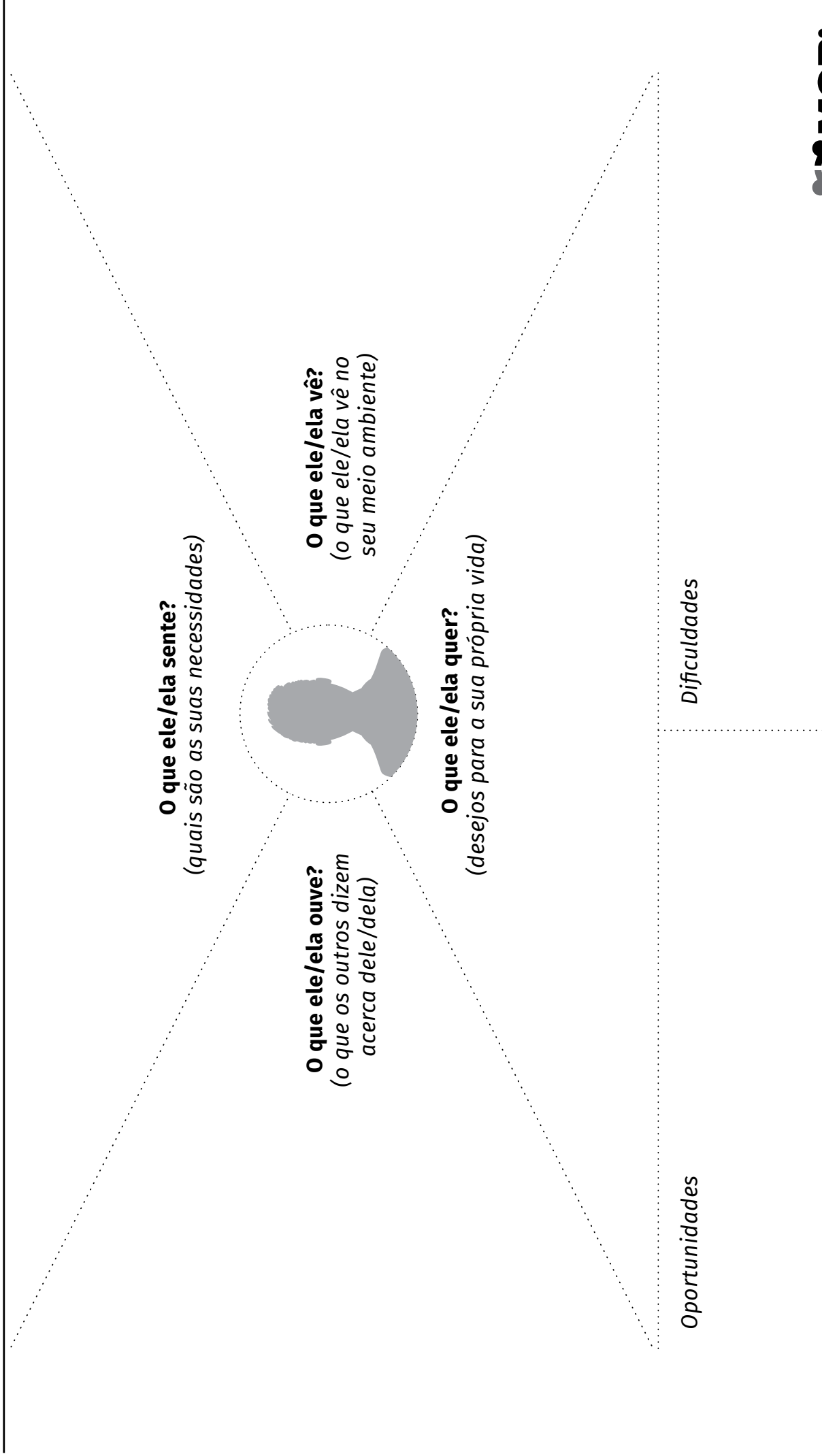
Construir uma rede temática passo a passo, para identificar os **efeitos** e as **causas** de um problema. Esta ferramenta ajuda a definir qual dos “ramos” será o foco principal a trabalhar.



04. Mapa de Empatia

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

Os mapas da empatia devem ser utilizados em qualquer processo para estabelecer pontos comuns entre os membros da equipa para compreender e priorizar as necessidades do utilizador.



05. S.W.O.T.

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

Escreva de uma forma breve e direta as características principais acerca do atual contexto do problema a resolver. Este conteúdo irá guiar os próximos passos do trabalho.

ORIGEM INTERNA
(atributos da organização)

S
Forças
Strengths



Foco do
Problema

W
Fraquezas
Weaknesses

ORIGEM INTERNA
(atributos do meio ambiente)

O
Oportunidades
Opportunities

T
Ameaças
Threats

Conclusões:



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



06. Mapa de Stakeholders

(Quem?) Suporte e poder

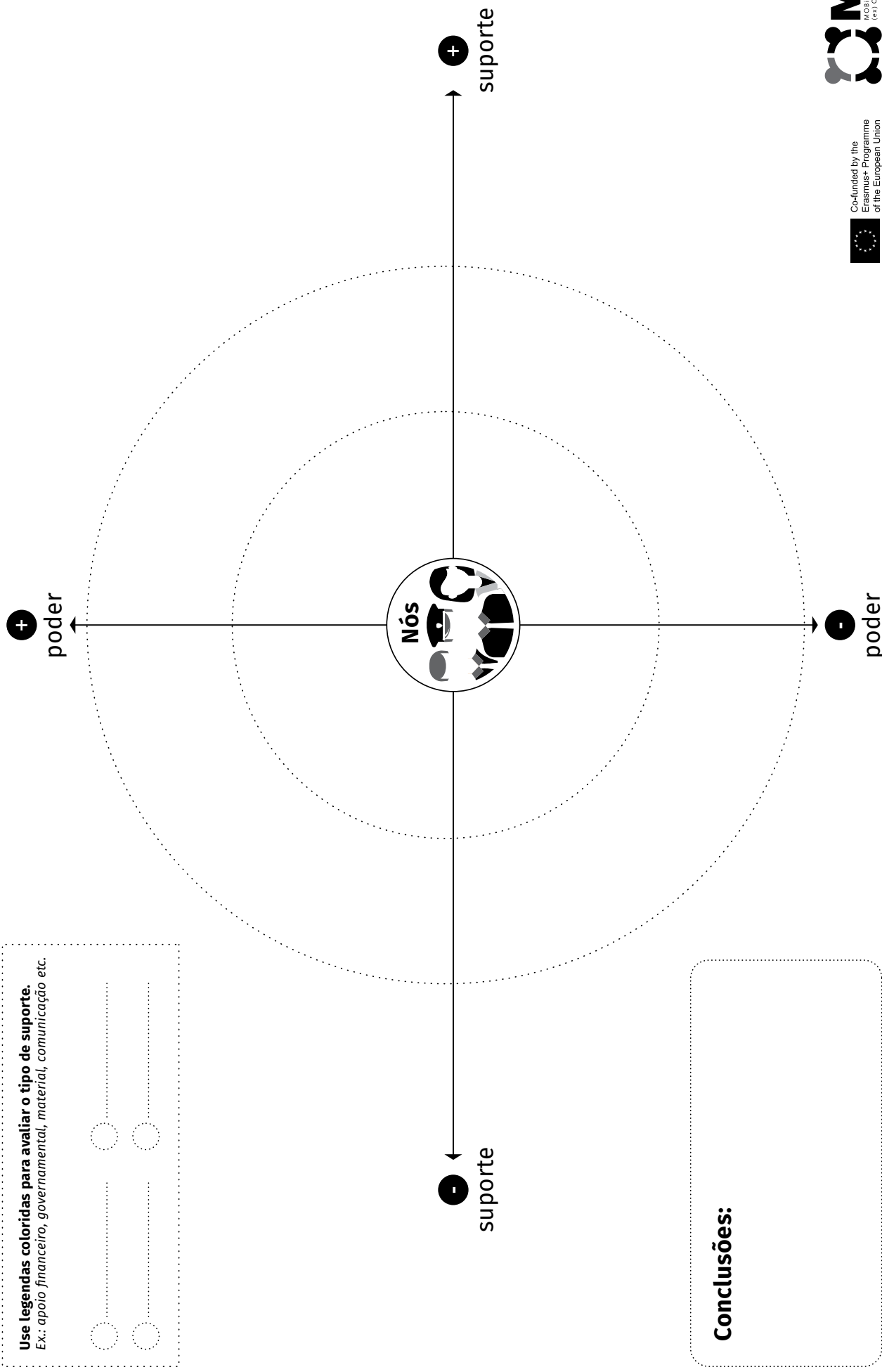
- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

Que stakeholders temos o poder de mobilizar para nos apoiar?
Que stakeholders com poder deveríamos manter afastados de nós,
tendo em conta que estes impedem que consigamos mais apoio?

Use legendas coloridas para avaliar o tipo de suporte.
Ex.: apoio financeiro, governamental, material, comunicação etc.

○ _____







○ _____



07. O quê? Porquê? Onde? Quando? Como?

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

Assim que os stakeholders forem revelados, identifique o quê, porquê, quando, onde, e como estes podem dar o seu apoio?

 Quem?	 O quê? <i>(objetivos)</i>	 Porquê?	 Onde?	 Quando?	 Como?
Stakeholder 1					
Stakeholder 2					
Stakeholder 3					
Stakeholder 4					
Stakeholder 5					
Stakeholder 6					
Stakeholder 7					
Stakeholder 8					
Stakeholder 9					

08. Necessidades & Recursos

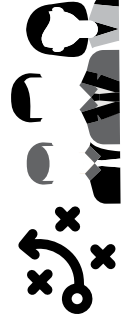
Necessidades do SJC e os recursos das OSC

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

Relacionar as necessidades do SJC (Sistema de Justiça Criminal) e os respetivos recursos das OSC (Organizações da Sociedade Civil). Um recurso pode servir para mais de uma necessidade (e vice versa). Crie códigos de assimilação como símbolos, cores ou números).



Necessidades do SJC



Recursos das OSC

10. Brainstorming e orientações

1 2 3 4 5

Escreva todas as ideias em post-its. As ideias podem abranger tópicos como: tecnologias, necessidades, serviços existentes, etc. Abaixo pode encontrar algumas orientações para um bom brainstorming.



FOCO
no tópico



pense em
QUANTIDADE



CONSTRUA SOBRE
as ideias dos outros
“sim, e se...”



SEJA VISUAL



conversação
por vez



adie
JULGAMENTOS



encourage
ideias

LOUCAS



PENSE
RÁPIDO



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

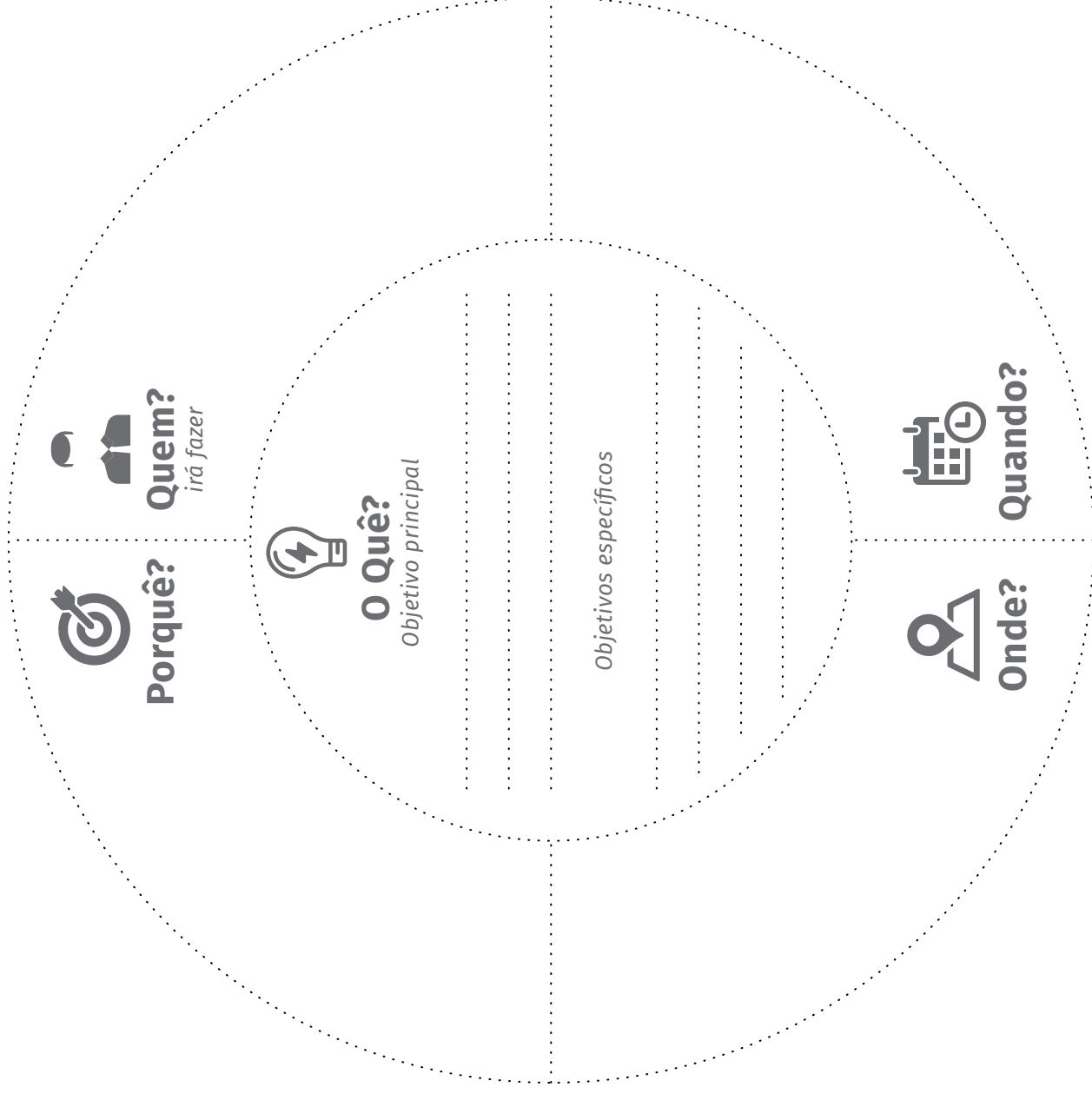


11. Definição da Solução

Ações de Envolvimento

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

Escreva a sua possível solução (O Quê?) ao problema no centro.
Depois, identifique **Porquê?**, **Quem?**, **Onde?**, **Quando?**
e, por último, **Como?**



Conclusões:

12. Acordo de Colaboração

Nome do projecto

Acordo entre as seguintes partes: _____
_____ de um lado “o coordenador” e
_____ “o parceiro”.

O que foi acordado? _____

Objecto do acordo: _____

Duração do contrato: _____

Obrigações: _____

Alocação de fundos: _____

Registo e Reporte – Documentos, etc _____

Detalhes bancários _____

Direitos de autor _____

Término _____

Responsabilidade _____

Confidencialidade _____

Publicidade _____

Modificação do acordo _____

Resolução de litígios e lei aplicável _____

Os anexos (no caso de existirem, e.g Regras financeiras e contratuais) _____

Outros? _____

13. Definição de Prioridades

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

Comece por enumerar as atividades que devem ser feitas categorizando o seu nível de importância em relação às categorias “Relevância estratégica”, “tempo necessário” ou outras categorias mais apropriadas. Depois disso, acrescente os valores. As atividades com os maiores números devem ser uma prioridade. Pontuações: (1) Pouco; (2) Médio; ou (3) Muito.

Categorias



Relevância estratégica

Pontuação:



Tempo necessário

Pontuação:



Impacto da ação

Pontuação:



Experiência para implementar

Pontuação:

Total:

1.							
2.							
3.							
4.							
5.							
6.							
7.							

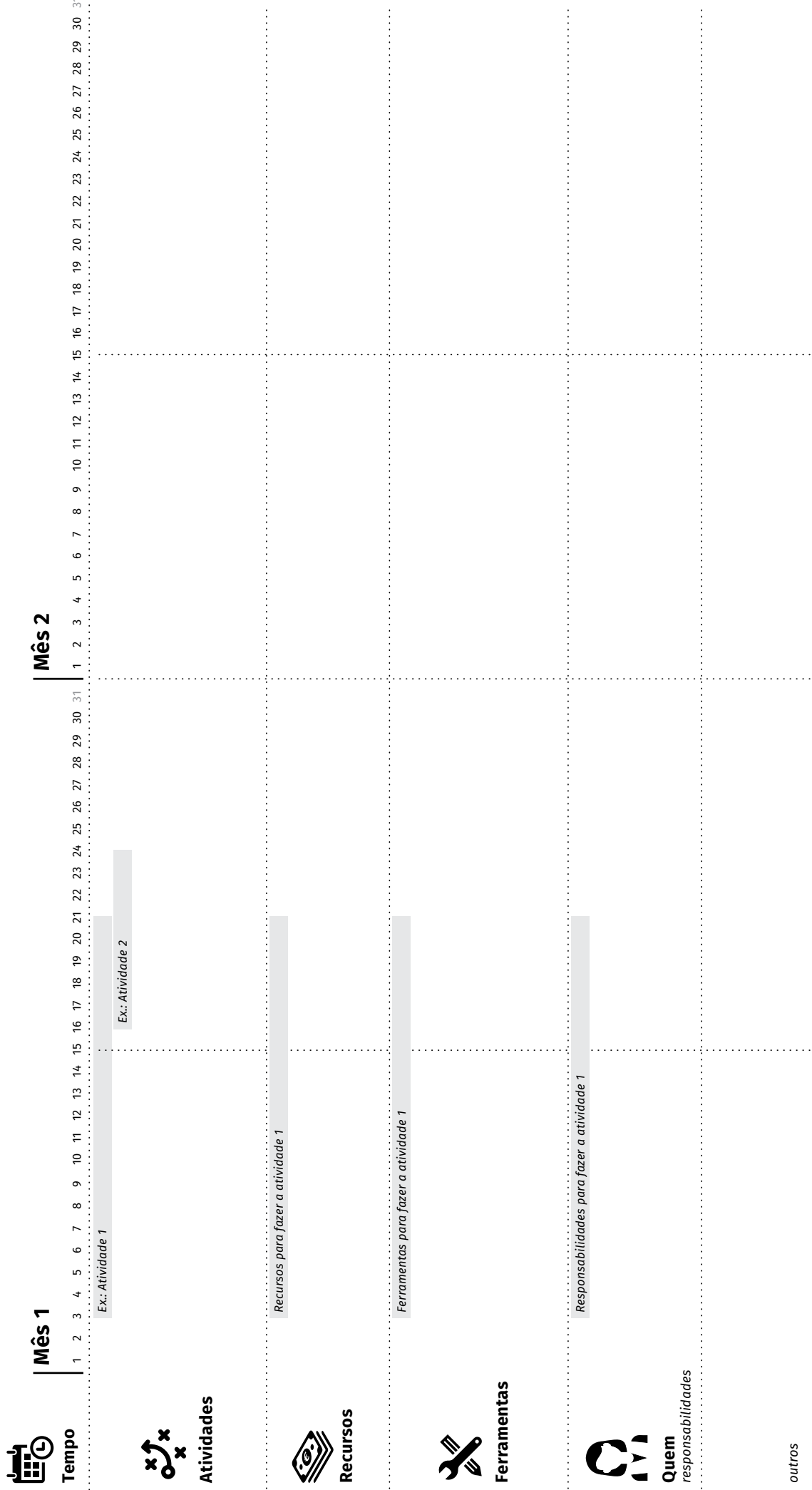
Resoluções

Você pode usar outras categorias, como: Disponibilidade de recursos; Facilidade de implementação / manutenção; Viabilidade etc

14. Plano Contextual Conjunto (Gantt)

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

Organize as ações do projeto. Defina dentro da timeline as várias etapas, trabalho, sessões, responsáveis, participantes, orçamento, etc. Pode usar cores para diferenciar as atividades. No exemplo abaixo, a Atividade 1 irá decorrer do dia 3 até 21.



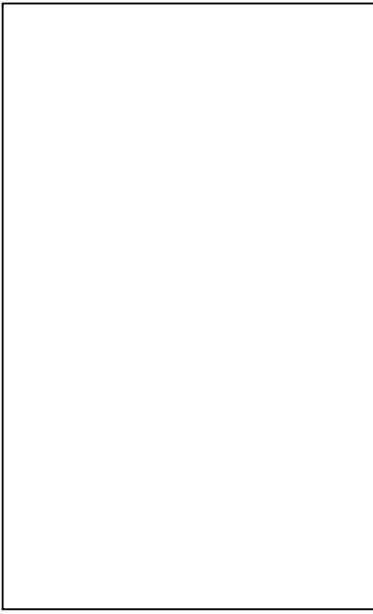
15. Storyboard da Solução

(uma por solução)

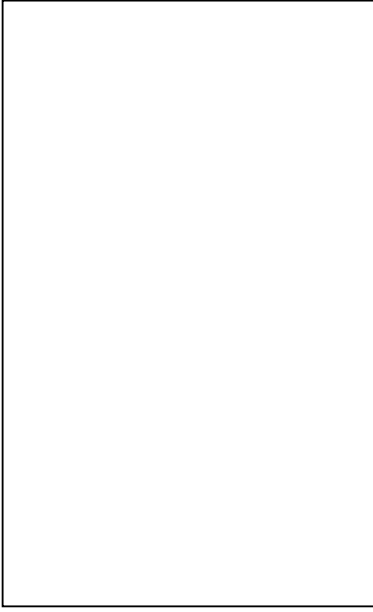
- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

Construa narrativas que expliquem como funcionam as soluções sistemáticas. É mais importante que o ajude a pensar acerca do seu conceito de que criar algo visualmente bonito. Assim acabar, apresente a sua storyboard aos seus stakeholders para obter feedback.

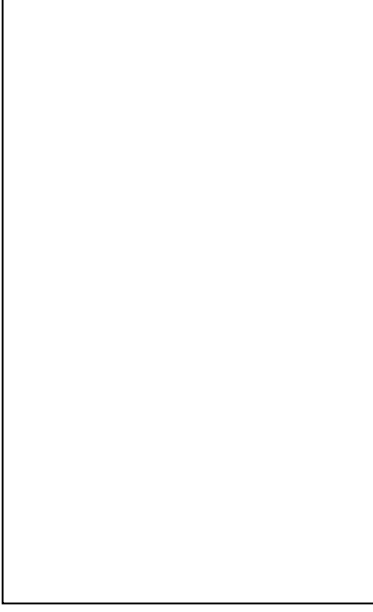
Cena:



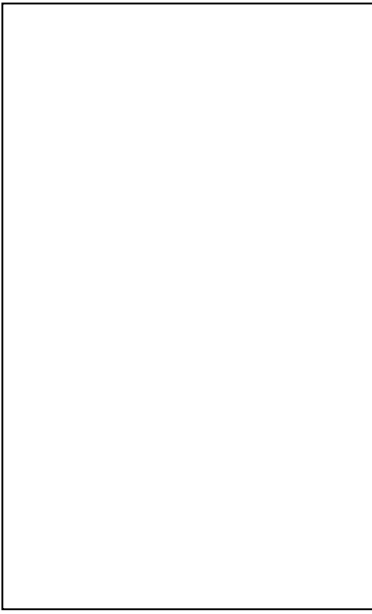
Cena:



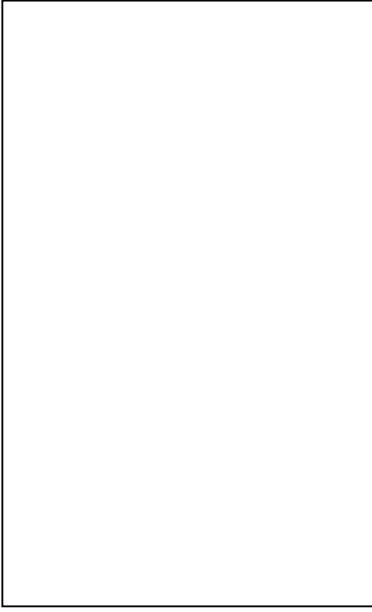
Cena:



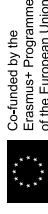
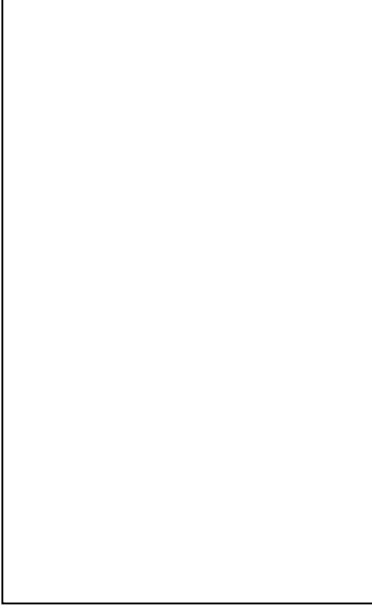
Cena:



Cena:



Cena:



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



16. Lista de Verificação para Implementação da Ação de Envolvimento

1 2 3 4 5

1. IDENTIFICAR E PREPARAR PARA RISCOS DE ENVOLVIMENTO

O responsável pela ação de envolvimento deve identificar riscos de envolvimento que podem incluir:

- . conflitos entre stakeholders participantes _____
- . indisponibilidade para se envolver _____
- . fadiga dos stakeholders _____
- . equilibrar os stakeholders fracos versus fortes _____

2. INFORMAR OS STAKEHOLDERS ACERCA DO ENVOLVIMENTO

Nota: o brief deve ser enviado antecipadamente para a ação e direcionado a indivíduos e não a organizações. A informação incluída no brief deve conter:

- . o propósito e o objetivo do envolvimento _____
- . o processo de envolvimento e os prazos _____
- . que tipo de contribuições são esperadas do stakeholder convidado? _____
- . que tipo de benefícios recebem os participantes? _____
- . informação logística e prática acerca do envolvimento _____
- . a natureza do problema, os riscos e as oportunidades a estes associados _____
- . de que forma os problemas são geridos dentro da organização? _____
- . que políticas e sistemas encontram-se já em funcionamento? _____
- . o que a organização pode e quer fazer acerca do problema? _____

3. DOCUMENTE O ENVOLVIMENTO E OS SEUS OUTPUTS

Nota: A base de dados de stakeholders deve (ou falta aqui uma palavra ou não estou a traduzir bem)

- . o propósito e os objetivos do envolvimento _____
- . os métodos utilizados _____
- . quem participou e quem não participou _____
- . a duração _____
- . um resumo das preocupações, expectativas e percepções dos stakeholders _____
- . um resumo das discussões chave e intervenções _____
- . outputs (ex: questões, propostas, recomendações, decisões acordadas e ações) _____
- . outros _____

17. Follow Up

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

Para acompanhar o progresso das ações, preencha com os stakeholders os resultados já alcançados.
A ação pode ser realizada num focus group ou reunião.



Ponto de situação
(feito, em curso, não feito)



Responsável
(ou equipa)



Importante
(o que necessita de ser melhorado? o que não funcionou?)

	Ponto de situação (feito, em curso, não feito)	Responsável (ou equipa)	Importante (o que necessita de ser melhorado? o que não funcionou?)
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			
6.			
7.			

Actividades

18. Avaliação da Solução

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

Avaliar se as ações correspondem aos objetivos de envolvimento propostos ao assinalar o valor da satisfação com cada um. Escala: **Satisfaz pouco (1), Satisfaz (2); Satisfaz muito (3).**

Ações realizadas

	AÇÃO 1	AÇÃO 2	AÇÃO 3	AÇÃO 4	AÇÃO 5	AÇÃO 6	AÇÃO 7	AÇÃO 8
Ex.: resolveu o problema?	Pontuação	Pontuação	Pontuação	Pontuação	Pontuação	Pontuação	Pontuação	Pontuação
Ex.: promove a participação das varias entidades da sociedade?	Pontuação	Pontuação	Pontuação	Pontuação	Pontuação	Pontuação	Pontuação	Pontuação
Ex.: melhora a qualidade de vida dos ex-ofensores?	Pontuação	Pontuação	Pontuação	Pontuação	Pontuação	Pontuação	Pontuação	Pontuação
Ex.: é exequível tendo em conta o tempo e os recursos?	Pontuação	Pontuação	Pontuação	Pontuação	Pontuação	Pontuação	Pontuação	Pontuação
Ex.: melhora as relações entre o sistema de justiça e as organizações?	Pontuação	Pontuação	Pontuação	Pontuação	Pontuação	Pontuação	Pontuação	Pontuação
Total:	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓
	Total:	Total:	Total:	Total:	Total:	Total:	Total:	Total:

19. Avaliação do Envolvimento

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

Responda a quatro questões para avaliar o nível de envolvimento.

Processo

Como foi o envolvimento?
(projeto e implementação)



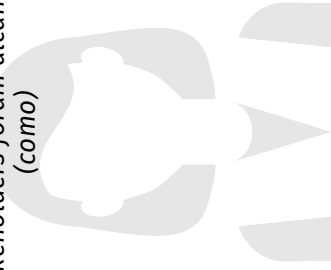
Adequação

O envolvimento foi apropriado e como o processo foi aceite pelo público e pelos stakeholders?



Alcance

Os stakeholders foram alcançados?
(como)



Resultados

Os resultados esperados do processo de envolvimento foram alcançados?



Conclusões:

21. Lista de Verificação para o Relatório de Envolvimento

1. INDICADORES QUANTITATIVOS DEVEM INCLUIR:

- O número de pessoas envolvidas _____
- Taxas de crescimento _____
- Recursos _____
- Preços _____
- Nível de participação dos *stakeholders* _____
- Nível de satisfação dos *stakeholders*, opinião _____
- Actualização dos *inputs* das atividades (ex: empréstimos, inscrição etc) _____
- Adoção dos *outputs* das atividades (ex: tecnologias, manuais, newsletters etc)

- Outros?

2. INDICADORES QUALITATIVOS PODEM INCLUIR:

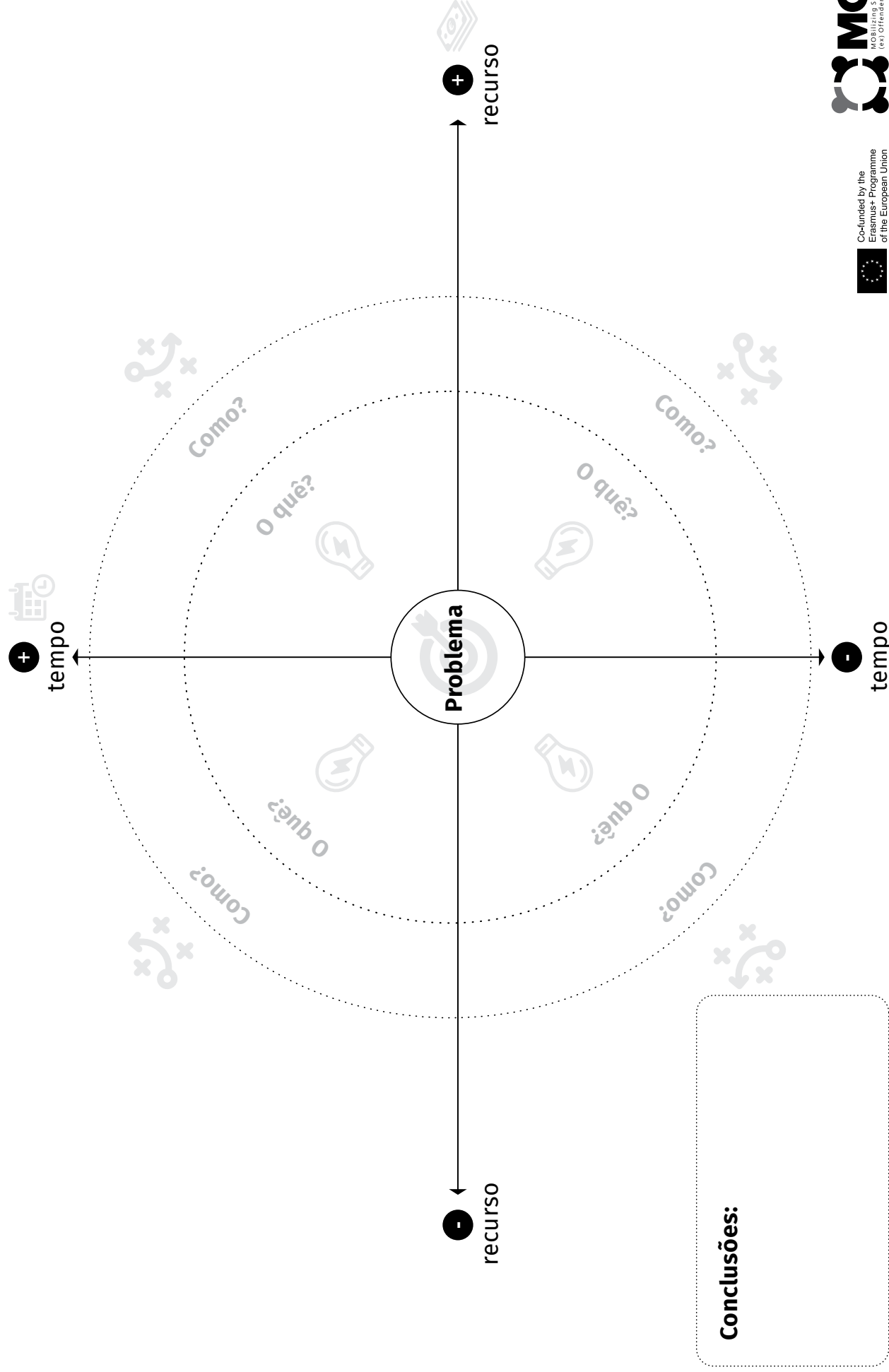
- Mudança de atitudes _____
- Emergência de liderança _____
- Capacidade de auto-monitorização _____
- Melhoras na solidariedade _____
- Mudanças comportamentais _____
- Outros?

23. Cenários

Através do Mapa de Polaridades

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

É um método para apoiar a tomada de decisão, permitindo o diálogo e a troca de conhecimento entre stakeholders. Através do mapeamento das polaridades “Recursos vs. Tempo” (ou outras polaridades), pode criar 4 cenários para decidir qual irá escolher. Cada um dos cenários criados deve mostrar que ideias (o quê?) e como será feito (como?)



24. Registo de Reunião

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

Ferramenta de registo da evolução do processo de envolvimento.
Primeiro identifique as atividades a concluir ou endossar. Aponte dentro da sequência o seu progresso de acordo com os itens listados

- Ponto de Situação
- Prazos
- Local
- Responsáveis
- Ferramentas
- Recursos
- Notas importantes

1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.	11.	12.

Actividades

Notas importantes:





Data e Local:

Participantes da reunião:



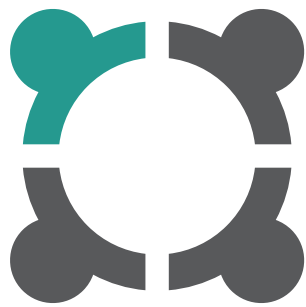
A Nossa Metodologia de envolvimento comunitário

Equipa:

	 Técnicas	 Objetivos	 Tempo Associado	 Com Quem?	Feito <input type="checkbox"/>
1 Mapeamento de Necessidades	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
2 Identificar, Classificar e Ajustar	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
3 Envolvimento	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
4 Implementação	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
5 Avaliar, Reportar e Renovar	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



MOBi

MOBilizing Society Towards
(ex) Offenders Reintegration



Der Senator für
Justiz und Verfassung

