



INSTITUTO POLITÉCNICO DE BEJA
Escola Superior de Educação
Mestrado em Desenvolvimento Comunitário e Empreendedorismo

**O contributo da inovação social para o desenvolvimento comunitário:
O Caso do Projeto “VOLTO JÁ” - Programa de Intercâmbio Sénior**

Alice Isabel Ragageles Paulino Diniz

Beja

2023

INSTITUTO POLITÉCNICO DE BEJA

Escola Superior de Educação

Mestrado em Desenvolvimento Comunitário e Empreendedorismo

O contributo da inovação social para o desenvolvimento comunitário:

O Caso do Projeto “VOLTO JÁ” - Programa de Intercâmbio Sénior

Dissertação de mestrado, apresentada à

Escola Superior de Educação do Instituto Politécnico de Beja

Elaborado por: Alice Isabel Ragageles Paulino Diniz

Orientado por: Professora Doutora Sandra Isabel Gonçalves Saúde

Coorientado por: Professora Doutora Marta Isabel Casteleiro Amaral

Beja

2023

A presente dissertação encontra-se escrita ao abrigo do Novo Acordo Ortográfico. São utilizadas, para citações e referências bibliográficas, as normas APA 7ª edição.

“Das habilidades que o mundo sabe, essa ainda é a que faz melhor: dar voltas”.

José Saramago

Agradecimentos

Foi seguindo as habilidades do mundo que desenvolvi o presente estudo, andei “as voltas”, pelas aldeias e pelas cidades que contam histórias e guardam lugares secretos, foi sem dúvida uma viagem com muitas voltas e reviravoltas, envoltas num grande trabalho de adaptação, resistência, frustração e persistência.

Tive a sorte de não viajar sozinha, mas sim acompanhada por aqueles que não cobram bilhete, que nada pedem em troca, mas que tem nas suas mãos o poder transformador de marcarem aqueles por quem passam. Com mãos envelhecidas pelos sinais do tempo, mãos queimadas do sol e desvanecidas pelo trabalho, mas também mãos que deram colo e afeto e que guardam recatadamente tantos momentos bonitos e verdadeiramente inspiradores, foram estas pessoas idosas que fizeram com que tivesse contactado com uma das experiências profissionais mais rica e gratificante da minha vida.

Momentos, partilhas e aprendizagens dadas por aqueles que falam calados, que inspiram com um olhar que ensinam que tudo é efêmero, mas que no final vale sempre a pena.

Obrigada à minha família

À minha querida mãe, ao meu querido pai e ao meu irmão, que são os grandes pilares da minha vida,

Ao meu João Pedro e à minha Leonor, que foram e são a força que genuinamente dá forma ao significado do amor,

Ao Afonso, ao João, à Vânia, à Maria e à Gertrudes, obrigada, pelas vossas sábias palavras de incentivo,

Às minhas amigas e conselheiras de vida, obrigada Christine, obrigada Rita, obrigada Lisa, obrigada Carla e obrigada Ana, sem vocês tudo seria mais difícil, sem a vossa disponibilidade e sem o vosso companheirismo não sei se conseguiria.

Aos meus professores

Um especial obrigado às minhas professoras orientadoras Sandra Saúde e Marta Amaral, que foram exemplo de que com trabalho tudo se consegue, e que muitas das vezes aprender é reconhecer aquilo que já sabemos, foram e serão sempre uma referência.

Ao professor Pedro Cravo e à professora Ana Isabel Rodrigues, pela ajuda, pelas palavras de força e principalmente por estarem sempre presentes.

Ao VOLTO JÁ

A toda equipa do VOLTO JÁ, que sem dúvida deixou uma marca importante nos meus conhecimentos e na minha forma de pensar, que me permitiram crescer enquanto profissional e enquanto pessoa.

Às equipas técnicas e direções das instituições parceiras, foram sempre uma referência no trabalho com pessoas institucionalizadas.

Aos “meus” idosos que foram sempre uma inspiração, sem vocês nada disto seria possível, onde quer que estejam recebam o meu muito obrigado.

Resumo

Os projetos de inovação social são de extrema importância para o desenvolvimento comunitário, uma vez que abordam desafios sociais e trazem soluções inovadoras para problemas específicos enfrentados pelas comunidades. Por meio da inovação social, os territórios podem encontrar soluções adaptadas às suas necessidades, fortalecer as suas capacidades e alcançar um desenvolvimento mais sustentável e inclusivo.

O estudo desenvolvido teve como objetivo geral compreender o contributo dado pela inovação social ao desenvolvimento comunitário, tendo por base o estudo do projeto “VOLTO JÁ” - Programa de Intercâmbio Sénior.

Foram definidos, como objetivos específicos, caracterizar o efeito do projeto VOLTO JÁ nas vivências dos séniores participantes das experiências de mobilidade e explorar de que forma o projeto VOLTO JÁ constitui uma solução inovadora para a problemática do isolamento social da população sénior, tendo por base a opinião das organizações sociais participantes, dos responsáveis do projeto e dos próprios utentes que participaram no projeto.

Sustentado por uma metodologia qualitativa de perfil exploratório, incluiu, como técnicas de recolha de dados, a observação direta participante e a entrevista aos intervenientes no projeto: responsável do projeto, instituições participantes e utentes institucionalizados. Para a análise dos dados recorreu-se a análise de conteúdo categorial temática.

O VOLTO JÁ teve um impacto significativo na vida dos utentes e nas instituições participantes, proporcionando benefícios concretos para as dinâmicas de desenvolvimento comunitário, através de experiências diferenciadoras. Contribuiu ainda para as dinâmicas de desenvolvimento social em benefício de todos os envolvidos.

Palavras-Chave: Inovação social, Projetos de inovação Social, Desenvolvimento comunitário, Projeto “VOLTO JÁ”.

Abstract

Social innovation projects are extremely important for community development, as they address social challenges and bring innovative solutions to specific problems faced by communities. Through social innovation, territories can find tailor-made solutions to their needs, strengthen their capacities and achieve a more sustainable and inclusive development.

The study carried out had the overall goal of understanding the contribution given by social innovation to community development, based on the study of the project “VOLTO JÁ” - Senior Exchange Program.

Specific goals were defined to characterize the effect of the "VOLTO JÁ" project, such as the experiences of seniors participating in mobility and to explore how the "VOLTO JÁ" project is an innovative solution to the social isolation problem of the senior population, based on the opinion of participating social organizations, project managers and the users who participated in the project.

Supported by a qualitative methodology with an exploratory profile, it included, as data collection techniques, the direct observation of participants and an interview with project stakeholders, such as the person in charge of the project, participating institutions and institutionalized users. For data analysis, we used the thematic categorical content analysis.

"VOLTO JÁ" had a big impact on the lives of users and participating institutions, providing specific benefits for community development dynamics, through distinctive experiences. It also contributed to the dynamics of social development, for the benefit of everyone involved.

Keywords: Social innovation, Social innovation projects, Community development, “VOLTO JÁ” project.

Índice

Agradecimentos	iv
Resumo	vi
Abstract.....	vii
Índice de figuras	x
Índice de tabelas	xi
Lista de abreviaturas	xii
Introdução	13
Parte I- Enquadramento Teórico	15
1. Inovação Social – conceito e importância para as dinâmicas de desenvolvimento comunitário	15
1.1. Inovação Social – o conceito e a sua evolução	15
1.2. A inovação social enquanto dinâmica e processo promotor da mudança social.....	19
1.3. A importância da inovação social para o desenvolvimento comunitário	22
2. Os Projetos de inovação social – etapas e características predominantes.....	25
2.1. Projeto: conceito e fases de operacionalização	25
2.2. Características predominantes de um projeto social.....	27
2.3. Exemplos de projetos de inovação social	30
3. Turismo Social e Turismo Sénior: Conceitos e teorias sobre o seu contributo para o desenvolvimento comunitário.....	32
3.1. Turismo Social.....	32
3.2. Turismo sénior	35
Parte II- Estudo Empírico	39
1. Metodologia e procedimentos metodológicos.....	39
1.1. Questão de partida e objetivos do estudo.....	39
1.2. Caracterização do projeto em estudo: VOLTO JÁ- Programa de Intercâmbio Sénior.....	40
1.2.1. Caracterização do projeto: origem, financiamento e objetivos	40
1.2.2. Modelo concetual do projeto VOLTO JÁ	43
1.2.3. Ações desenvolvidas no projeto	45
1.2.4. Mais valias do projeto enquanto exemplo de inovação social.....	48
1.3. Participantes no estudo	49

1.4.	Técnicas de recolha de dados.....	53
1.5.	Técnicas de análise e tratamento dos dados.....	55
1.5.1.	Análise de conteúdo categorial temática	56
2.	Análise dos resultados.....	57
2.2.	A opinião das representantes das Instituições participantes no projeto	60
2.3.	Utentes participantes no projeto.....	67
3.	Discussão dos resultados.....	76
3.1.	Contributo /benefícios oferecidos pelo projeto.....	77
3.2.	Contributo do projeto para o desenvolvimento comunitário	79
3.3.	Principais características distintivas do projeto VOLTO JÁ	81
3.4.	Efeitos e impactes globais do projeto	83
Parte III - Prioridades e recomendações de intervenção		86
1.	Sugestão de ações.....	86
1.1.	Criação de uma rede de parcerias mais sustentada e aumentar o potencial de ligação das ações com as instituições locais	86
1.2.	Criação de estratégias que permitam criar maior impacte nas dinâmicas de funcionamento das instituições e na qualidade de vida dos séniores.....	87
1.3.	Enriquecer as experiências de intercâmbio com ações mais diversificadas e com maior duração.....	89
1.4.	Criação de estratégias que permitam garantir a manutenção do projeto/ações de intercâmbio com ou sem financiamento	90
Considerações Finais		93
Referências bibliográficas		95
Apêndices		102
Apêndice I- Diário de campo.....		103
Apêndice II- Guião de Entrevista dos Utentes.....		146
Apêndice III- Guião de Entrevista da Responsável do projeto.....		149
Apêndice IV-Guião de Entrevistas das Instituições participantes no projeto.....		153
Apêndice V- Documento de Consentimento Informado		157
Apêndice VI-Grelha de Análise de Conteúdo da Responsável do Projeto.....		159
Apêndice VII-Grelha de Análise de Conteúdo das instituições participantes		164
Apêndice VIII-Grelha de Análise de Conteúdo dos utentes do projeto.....		171

Índice de figuras

Figura 1 - Ciclo da Mudança Social Transformadora	20
Figura 2 - Fases do ciclo de vida de um projeto	26
Figura 3 - Áreas de intervenção da inovação social	28
Figura 4 - Relação entre o turismo e a coesão social.....	33
Figura 5 - Dinâmicas do Turismo Social.....	35
Figura 6 - Áreas de intervenção no Projeto VOLTO JÁ- Programa de Intercâmbio Sênior.....	42
Figura 7 - Ilustração Concetual do projeto VOLTO JÁ	43
Figura 8 - Modelo de redes parceiras de Instituições de Economia Social, do projeto VOLTO JÁ	44
Figura 9 - Esquema síntese das técnicas de recolha de dados	55
Figura 10 - Características da Análise de Conteúdo.....	56

Índice de tabelas

Tabela 1 - Evolução do conceito de Inovação Social.....	16
Tabela 2 - Exemplo de Projetos Sociais na área do turismo	31
Tabela 3 - Modelo de comportamento do consumidor no segmento de turismo sénior. 37	
Tabela 4 - Descrição das atividades do projeto	46
Tabela 5 - Caracterização das instituições de economia social parceiras no projeto “VOLTO JÁ” - Programa de intercambio sénior	50
Tabela 6 - Caracterização sociodemográfica dos participantes no projeto “VOLTO JÁ” - Programa de intercambio sénior	51
Tabela 7 - Critérios de seleção dos participantes no projeto “VOLTO JÁ” - Programa de intercâmbio sénior	51
Tabela 8 - Representantes das instituições participantes no projeto	52

Lista de abreviaturas

OMS	Organização Mundial da Saúde
IC&DT	Investigação Científica e Desenvolvimento Tecnológico
ERPI	Estrutura Residencial para Pessoas Idosas
IPBeja	Instituto Politécnico de Beja
PMI	Project Management Institute
PMBOK	Project Management Body of Knowledge
TIC	Tecnologias de Informação e Comunicação

Introdução

Diversas pesquisas são dedicadas ao estudo do desenvolvimento comunitário e seus pressupostos. Embora as ciências sociais reconheçam e analisem a mesma realidade, elas fazem-no a partir de perspectivas próprias, oferecendo uma espécie de abordagem específica para compreender a realidade.

As comunidades apresentam-se cada vez mais despertas para a realidade de elas próprias poderem promover o desenvolvimento local, para tal é necessário recorrer a um conjunto de estratégias, de forma a mobilizar recursos e a potenciar sinergias com o objetivo de colmatar as necessidades de determinado território.

É necessário despertar nas comunidades o sentimento de pertença, para que elas mesmas se sintam como fatores decisivos na tomada de decisão. É emergente fazer com que estas se sintam parte integrante do território não sendo apenas espetadores passivos, mas, sim, atores ativos, onde lhes seja dada a oportunidade de ter voz ativa nas dinâmicas sociais.

Parafraseando Valle (2002), o sentimento de pertença compreende os vínculos que prendem o sujeito aos comportamentos de um grupo ou comunidade na qual está inserido, fazendo com que ele se sinta integrado, sobretudo no que diz respeito aos papéis sociais, às normas e valores. Quanto maior forem os níveis de satisfação e de integração das comunidades maiores serão os seus benefícios individuais em prol do coletivo, melhorando os seus níveis de bem-estar de autonomia e de autoconfiança.

A presente investigação, surge da necessidade de exploração e integração das temáticas relacionadas com o desenvolvimento comunitário aliado a projetos de inovação social. Assenta na exploração e compreensão do contributo que os projetos sociais inovadores podem, ou não, garantir às dinâmicas de desenvolvimento comunitário, tendo por base o estudo do contributo específico do “VOLTO JÁ” – Programa de Intercâmbio Sénior.

O estudo desenvolvido teve como objetivo geral compreender o contributo dado pela inovação social ao desenvolvimento comunitário, tendo por base o estudo do projeto “VOLTO JÁ” - Programa de Intercâmbio Sénior.

Foram definidos como objetivos específicos: caracterizar o efeito do projeto VOLTO JÁ nas vivências dos seniores participantes das experiências de mobilidade e explorar de que forma o projeto constitui uma solução inovadora para a problemática do isolamento social

da população sénior, tendo por base a opinião das organizações sociais participantes, dos responsáveis do projeto e dos próprios utentes que participaram no projeto.

A investigação assenta numa metodologia do tipo qualitativo, de perfil exploratório, com recurso a técnicas de observação direta, participante e indireta –por entrevistas aos intervenientes no projeto em análise: responsável do projeto, instituições participantes e utentes institucionalizados.

O estudo apresenta-se dividido em três partes. Na 1ª parte foi feito o enquadramento teórico e inclui a definição dos principais conceitos, o estado da arte da inovação social e os projetos de inovação social enquanto promotores do desenvolvimento comunitário. A 2ª parte compreende o estudo empírico, que engloba a apresentação da metodologia, a análise dos resultados e a discussão dos resultados. E, finalmente, na 3ª parte são apresentadas as sugestões e recomendações de intervenção com o propósito de agregar valor ao projeto.

Parte I- Enquadramento Teórico

1. Inovação Social – conceito e importância para as dinâmicas de desenvolvimento comunitário

1.1. Inovação Social – o conceito e a sua evolução

Tem existido um crescente interesse sobre o conceito de inovação social e as suas práticas, que em muito se deve ao facto de ser um campo científico bastante robusto e diversificado com diferentes ângulos de abordagem, trata-se, simultaneamente, de um conceito sólido devido as referências teóricas que o suportam.

Numa primeira abordagem, é premente perceber que a sociedade atual tende a exigir novas respostas face à multiplicidade de novos e constantes problemas sociais emergentes, é importante repensar e modificar rotinas pois somente através destas alterações é que se pode ambicionar um desenvolvimento coeso do ponto de vista social.

O termo de inovação social propriamente dito surge após a revolução industrial (Gondin, 2012), e era perspectivado em dois ângulos diferentes: por um lado, a inovação social era vista e explorada na lógica da mudança, por outro lado, o termo vinculava-se a reformas sociais e à justiça social (Arniani et al., 2014).

Já no início do século XX foi Max Weber que abordou o termo “invenção social” ao investigar a relação entre ordem social e inovação, e mais tarde Joseph Schumpeter, que olhou a inovação como a introdução de mudança estrutural na organização da sociedade, indo muito para além da lógica económica (Moulaert et al. 2013). Na perspectiva de Max Weber e Emile Durkheim, a inovação social é encarada como uma realidade ligada à organização do trabalho e da sociedade, já para Schumpeter (1988), a inovação social é vista como um conceito que promove a relação entre inovação social e mudança estrutural na organização da sociedade. Adicionalmente para Schumpeter, a inovação tem uma forte ligação com crescimento económico, conhecimento científico e a necessidade de mudança (Muller, 2008), neste âmbito, a inovação era encarada como um poderoso instrumento para o crescimento.

Na década de 70, foi quando se deu o ponto de viragem e o termo invenção social foi utilizado por James Coleman, para descrever as novas formas de relação social e organização social (Moulaert et al., 2013).

Em seguida é apresentada uma tabela, com diferentes conceitos de inovação social, onde é possível constatar o progresso e o percurso percorrido pelo conceito.

Tabela 1 - Evolução do conceito de Inovação Social

<i>Conceito de inovação social</i>	
<i>Taylor (1970)</i>	A inovação social como a procura de respostas às necessidades sociais por meio da introdução de uma invenção social, ou seja, uma “nova maneira de fazer as coisas” uma nova organização social.
<i>Cloutier (2003)</i>	A inovação social como uma nova resposta a uma situação social desfavorável, que visa ao bem-estar dos indivíduos e/ou comunidades por meio de ação e mudança sustentável.
<i>Rodrigues (1993)</i>	As inovações sociais podem ocorrer intencionalmente ou emergem de um processo de mudança social sem planeamento prévio; e podem ocorrer em três níveis: atores sociais, organizações e instituições.
<i>Mulgan et al. (2007)</i>	Atividades inovadoras e serviços que são motivados pelo objetivo de atender a uma necessidade social e que são predominantemente desenvolvidas e difundidas através de organizações cujos objetivos principais são sociais.
<i>Bignetti (2011)</i>	A inovação social é o resultado de conhecimento aplicado às necessidades sociais através da participação e cooperação de todos os stakeholders, criando soluções novas e duradouras para os grupos sociais, comunidades e sociedade em geral.
<i>Centre For Social Innovation (2014)</i>	A inovação social refere-se à criação, desenvolvimento, adoção e integração de novos conceitos e práticas que colocam as pessoas e o planeta em primeiro lugar. [...] Resolver questões sociais, culturais, econômicas e ambientais. [...] São sistemas de mudanças - que alteraram permanentemente as percepções, comportamentos e estruturas que anteriormente deram origem a esses desafios. [...] As inovações sociais provem de indivíduos, grupos ou organizações, e podem ocorrer nos setores com fins lucrativos, sem fins lucrativos e do setor público.
<i>Crises (2014)</i>	A inovação social é um processo iniciado pelos atores sociais para responder a um desejo, uma necessidade, para encontrar uma solução ou para aproveitar uma oportunidade de ação para mudar as relações sociais, para transformar um quadro ou propor novas orientações culturais para melhorar a qualidade e as condições de vida da comunidade.
<i>Transit (2015)</i>	Inovação social transformadora, como “mudança nas relações sociais, envolvendo novas formas de fazer, organizar, enquadrar e/ou saber, que desafia, altera e / ou substitui instituições / estruturas dominantes em um contexto social específico”.

Fonte: Agostini & Toondolo 2017, p.388

Na perspectiva de Taylor (1970), a inovação social constitui uma nova forma de organização social, já Cloutier (2003) defende que inovação social tem subjacente a criação de respostas inovadoras que provocam uma mudança sustentável. Para ambos existe uma evidente preocupação com a mudança da sociedade, no entanto fica por esclarecer quem serão os agentes promotores desta mudança. Para Mulgan et al. (2007),

e Rodrigues (1993), o processo de mudança envolve diferentes intervenientes assente fundamentalmente na procura de resolução dos problemas sociais das comunidades.

Segundo Bignetti (2011), a inovação social é o resultado do conhecimento aplicado às necessidades sociais, através da participação das comunidades bem como dos agentes de poder local, de forma a dar respostas e apresentar soluções verdadeiramente consistentes e duradoras.

Ainda dentro da mesma linha de pensamento o Centre for Social Innovation (Centro para a Inovação Social) (2014), refere que a inovação social deve colocar as pessoas e o planeta em primeiro lugar podendo ser dinamizada por todos os setores da sociedade, com ou sem fins lucrativos, e, também, pelo Estado.

Para Crises (2014), a inovação social é encarada como um processo, que tem como origem atores sociais mais empreendedores e tem como premissa responder a uma necessidade de forma a melhorar as condições de vida de determinada sociedade.

Ainda, segundo Transit (2015), Transformative Social Innovation – (um grupo de investigação europeu dedicado ao estudo dos processos de transformação social), a inovação social é um conceito multidimensional e multidisciplinar que permitiu criar abordagens promotoras de mudanças sociais abrangentes e sistémicas.

Olhando para todas estas perspetivas que foram sendo debatidas ao longo dos tempos pode-se entender que o conceito de inovação numa fase inicial era defendido e encarado numa perspetiva tendencialmente mais económica e de incentivo à produtividade, tendo evoluído o seu propósito e significado, partir da década de 60- 70, para a vertente social, sendo considerada como uma estratégia promotora da resolução de problemas sociais, consolidando-se a inovação social como um dos pilares das dinâmicas de inovação.

Esta ideia também é defendida por André, que considera que é desde os anos de 60 – 70 que o conceito de inovação social se autonomiza e se consolida enquanto dinâmica que promove mudanças estruturais que geram “capacitação individual e colectiva no sentido de encontrar soluções para os problemas” (André, 2006, p.127). A inovação social surge como uma resposta social reconhecida e que tem por objetivo a mudança através da satisfação das necessidades humanas, promoção da inclusão social e capacitação de agentes que integram os territórios (André, 2006). Esta visão traz consigo uma nova

adjetivação do conceito de inovação social que começa a ser encarado como um processo que provoca rupturas e mudanças estruturais, inteiramente vocacionadas na valorização da condição humana, na ação coletiva, no fortalecimento dos grupos excluídos (Lévesque, 2002). Portanto o conceito, e a dinâmica subjacente, assume-se enquanto elemento transformador da sociedade que visa apresentar novas soluções, e em tempo útil, para problemas que surgem nas comunidades.

Para Enquist (2005, p.181):

- A abordagem da inovação social põe a inovação e os processos de aprendizagem no centro do foco. O destaque é todo preconizado em torno da aprendizagem, que defende que a inovação é uma questão de produção de novos conhecimentos.
- A abordagem inovação social adota uma perspectiva holística e interdisciplinar - O sentido “holístico” diz respeito à tentativa de inclusão de fatores organizacionais, sociais e políticos, e económicos. A interdisciplinaridade é importante uma vez que permite a assimilação de perspectivas de diferentes disciplinas, incluindo a história económica, economia, sociologia, entre outros.
- A abordagem inovação social emprega perspectivas históricas e evolucionárias que tornam irrelevante a noção de “ótimalidade” – estes processos desenrolam-se ao longo dos tempos e, envolvendo a influência de muitos fatores e processos. Daí não ser exequível especificar um sistema ótimo ou ideal de inovação.
- A abordagem da inovação social enfatiza interdependência e não-linearidade – aqui esta bem presente a importância da interdisciplinaridade, uma vez que as empresas e nomeadamente os indivíduos não atuam e não inovam isoladamente necessitam de se relacionar com outras organizações através de complexas relações.
- A abordagem da inovação social pode incluir tanto inovações do produto quanto do processo, assim como subcategorias desses tipos de inovação – as investigações em torno da temática, ainda está muito focada nas inovações tecnológicas de processo e nas ditas inovações de produto, contudo um pouco menos nas tecnológicas e intangíveis.
- A abordagem inovação social enfatiza o papel das instituições- No cerne da questão está o facto de que as instituições em muito influenciam os processos de inovação.

Ou seja, o conceito de inovação social anteriormente apresentado aborda diferentes perspectivas, podendo ser encarado como um processo de aprendizagem coletiva bem como um elemento fundamental para a cooperação e criação de conhecimento. Ainda faz um paralelismo entre inovação de produtos e inovação de processos, destacando o papel decisivo que as instituições têm ao longo de todo o processo de inovação.

Segundo Klein (2013), a reprodução do discurso e de trabalhos sobre inovação social demonstra, no entanto, a ausência de uma estrutura integrativa que consiga dar respostas

claras às diferentes abordagens. Seguindo a linha de pensamento do autor assiste-se a um reducionismo teórico do conceito, privilegiando-se apenas uma perspectiva utilitarista, uma vez que a inovação social é considerada e perspectivada como um veículo que provoca soluções rápidas e eficazes para problemas urgentes.

Assim sendo, o conceito de inovação social surgiu sustentado na ideia de que existem problemas sociais, e que face à incapacidade do Estado os resolver na sua totalidade é necessário promover a participação de todos os agentes e fazer com que eles mesmos sejam agentes ativos, mas fundamentalmente fruto desta lógica economicista que impera no mundo global, o conceito de inovação social foi capturado pela lógica utilitarista.

Esta multiplicidade de noções que hoje se estabelecem sobre a inovação social, demonstram que existem diversos pontos de vista e diferentes abordagens. Estas definições sobre o conceito permitem verificar as convergências e as divergências entre elas e oferecem uma ilustração sobre a forma como o conceito de inovação social é atualmente refletido.

1.2. A inovação social enquanto dinâmica e processo promotor da mudança social

É indiscutível a relação entre a inovação social e a mudança social: a inovação social, (como explorado no capítulo anterior) é encarada atualmente eminentemente como um processo de desenvolvimento e implementação de soluções reais e eficazes, já a mudança social procura contextualizar esse processo entre a emergência da mudança e a forma como esta deve ser encaminhada.

Segundo Reeler (2007), são três os principais tipos de mudança social: a mudança emergente, a mudança transformadora e a mudança planeada.

Os processos de mudança emergente assumem duas formas: as menos consciente, que tendem a ocorrer quando as relações e estruturas são pouco claras, em ambientes incertos e as mais consciente, ocorre quando identidades e relações são mais claras e o ambiente é relativamente estável e menos contraditório, já a mudança transformadora é caracterizada por um processo de “desaprendizagem” aquando de crises, implicando a libertação de identidades e relações estabelecidas geradoras da crise e que bloqueiam a emergência das soluções já a mudança planeada os indivíduos identificam de forma consciente problemas, soluções e possíveis visões ou resultados futuros. (Reeler, 2007, p.9).

Apesar de identificados diferentes tipos de mudança existe algo que é comum a todos eles que é o facto de o individuo ser um elemento portador de uma racionalidade capaz de mudar a realidade e os seus contextos. Ainda segundo Reeler (2007), a mudança social transformadora bem como a inovação social possuem um ciclo composto por diferentes fases, a saber:

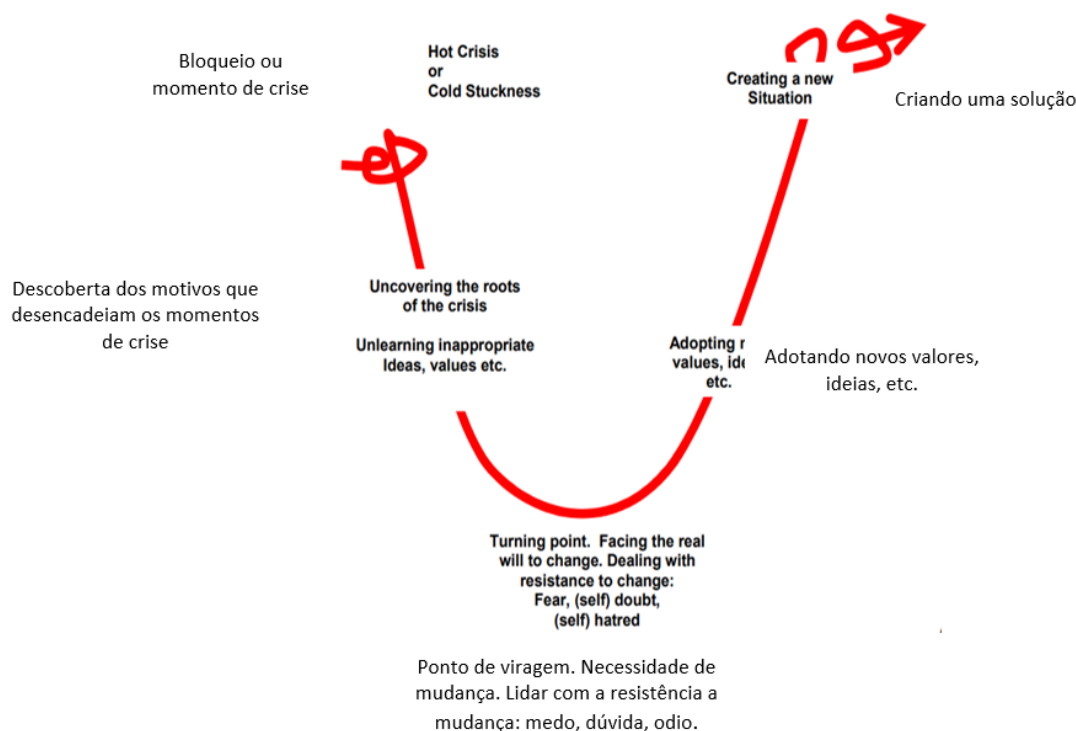


Figura 1 - Ciclo da Mudança Social Transformadora

Fonte: Adaptado de Reeler, 2007, p.11 (Tradução – elaboração própria).

O início do ciclo (Figura 1) acontece quando surge o bloqueio ou o momento de crise, aqui é onde se entra num estágio de compreensão profunda para perceber os motivos que desencadearam essa situação, posto isto, e segundo Reeler (2007) surge a “necessidade de mudança, também designada por ponto de viragem onde se constrói um novo caminho para a implementação de uma nova ideia, ou de uma nova solução baseada em novos valores e novas ideias.” (p. 11).

As características de cada uma destas fases evidenciam a trajetória da mudança social transformadora, ou seja, apresentam o caminho que é necessário percorrer desde a identificação da problemática até à compreensão do problema social e finalmente a identificação de soluções (Reeler, 2007).

Tal como a mudança social também a inovação social é compreendida como um processo de transformação nos modelos de resposta a necessidades sociais profundas e claramente emergentes, através da rutura com valores enraizados, normas instituídas e com a estrutura da distribuição de poder e recursos.

A inovação pressupõe uma mudança criativa, exemplar e dinâmica de forma a dar respostas eficientes de combate a problemáticas sociais complexas, que carecem de respostas rápidas, como exemplo as questões que surgem ligadas à pobreza, a violência ou a deterioração ambiental (Nilsson, 2003, p. 3).

A inovação social tende a criar dinâmicas e incentivar diferentes formas de pensar, desperta no pensamento a necessidade de fazer a diferença e alavancar uma mudança social, ou seja, criar alternativas, ou até mesmo uma rutura face aos modelos tradicionais (André, 2006). Ainda segundo o ponto de vista do autor, “o enfoque está sobretudo no âmbito dos processos - inclusão, capacitação e cooperação, uma vez que a própria proposta de mudança social, objectivo último desta articulação de estratégias, se situa a nível processual” (André, 2006, p. 126).

Tal como qualquer outro processo de mudança, a inovação social também enfrenta barreiras e dificuldades, nomeadamente, a complexidade de alterar quadros mentais. É, por isso, necessário passar por um longo percurso de educação e reeducação das comunidades para transpor a resistência psicológica à mudança. No entanto, e segundo, (Mulgan, 2007, pp. 18-19), “a mudança ocorre porque estas barreiras começam a ceder, sobretudo à medida que o funcionamento dos sistemas se afasta do ponto óptimo, visto que nenhum sistema se mantém optimizado sempre”, tendencialmente dentro das organizações são as minorias e os grupos pertencentes a faixas etárias mais jovens que melhor percecionam a necessidade de mudança e que a conseguem encarar e operacionalizar, visto que também vão ser eles os principais beneficiados com o processo.

Conclui-se então que inovação social é sem dúvida um elemento promotor de mudança, que pode despertar nas comunidades a necessidade de criar alternativas sólidas a problemas previamente identificados, ou seja, tem por objetivo influenciar e melhorar diretamente a qualidade de vida das sociedades. Pode-se dizer que a inovação social se efetiva quando apresenta uma resposta a um problema social, resposta esta que deve ser diferenciada, promovendo autonomia e gerando impacte social positivo com base na utilização eficiente dos recursos disponíveis.

1.3. A importância da inovação social para o desenvolvimento comunitário

Os desafios de ordem social têm sido alvo de grande discussão e têm suscitado diferentes abordagens sobre a forma de como eles se manifestam junto das populações. Parafraseando Buarque (1999, p.10), “o desenvolvimento local está associado, normalmente, a iniciativas inovadoras e mobilizadoras da coletividade, articulando as potencialidades locais nas condições dadas pelo contexto”, ou seja, o desenvolvimento local apesar de estar associado a influências externas, também deve partir da população local, através do seu contributo com ideias e soluções inovadoras.

Para além dos contextos em que estas iniciativas ocorrem também se desenvolvem entre vários atores que podem ser grupos étnicos, relações profissionais, relações laborais, relações de governação (relações de governo entre o eleitorado e autoridades locais, relações de autonomia e governação colaborativa) (Moulaert & Nussbaumer, 2005). Ou seja, não interessa somente identificar os contextos, mas também quem são os indivíduos ou grupos de indivíduos envolvidos, pois somente assim se consegue solucionar problemas e arranjar alternativas ajustadas a cada realidade.

Cada contexto é único e cada solução deve ser reajustada a essa mesma realidade e acima de tudo impulsionando a participação ativa dos indivíduos que habitam nestes territórios, segundo (Melo, 2002, p. 517),

olhar o desenvolvimento como um fenómeno essencialmente determinado a partir de baixo implica assumir a importância de fatores como o envolvimento dos atores locais nos processos de decisão, a mobilização local dos recursos produtivos do território, a valorização dos fatores e dos bens e serviços produzidos localmente, os processos de criação ou difusão da inovação, os ganhos emergentes de uma melhor coordenação local de iniciativas, o aumento do valor acrescentado retido localmente, a internalização territorial dos efeitos de transbordo (spill-over) positivos das iniciativas públicas e privadas.

Assim sendo pode-se considerar que o processo de desenvolvimento participativo envolvendo a comunidade é fundamental para o desenvolvimento dos territórios. Aliado a este processo de desenvolvimento está a inovação social que, sem dúvida, é uma premissa que acrescenta valor e que tem a capacidade de mobilizar recursos e resolver determinados problemas sociais. Para Mulgan (2007 p.8), inovação social consiste num conjunto de “atividades e serviços inovadores, que são motivados pelo objetivo de ir ao encontro de uma necessidade social e que são predominantemente desenvolvidos e difundidos através de organizações cujos propósitos primordiais são sociais”.

Outra perspectiva interessante de ser abordada é a defendida por Klein et al. (1998), que entende que as dinâmicas sociais e culturais são essenciais nos processos de reconversão das regiões que ficam “prejudicadas” com as dinâmicas macroeconômicas associadas à globalização.

Portanto, a globalização está intrinsecamente ligada ao processo de mobilização de recursos humanos, influenciando tanto as oportunidades quanto os desafios enfrentados pelos indivíduos. Compreender essas interações complexas é fundamental para desenvolver estratégias eficazes que maximizem os benefícios da globalização e minimizem as suas desigualdades e efeitos adversos.

“No processo de mobilização de recursos quer humanos, quer institucionais de forma a promover o desenvolvimento local e o bem-estar das populações é importante respeitar a individualidade das comunidades e as suas especificidades”, (Klein et al., 1998, p.658).

Dessa forma, e segundo Klein et al. (1998, p. 658), os recursos mobilizados devem garantir:

- Valores compatíveis, ainda que não necessariamente homogêneos;
- Instituições locais eficazes e adaptadas aos interesses da população local;
- Instâncias de negociação dos conflitos sociais a uma escala local;
- Convenções sólidas e bem enraizadas entre os atores sociais e as instituições;
- Um meio associativo ativo e vigoroso;
- Uma percepção positiva da comunidade local e da pertença a essa;
- Difusão da informação;
- Instituições financeiras ancoradas no meio.

O conceito de inovação social através do olhar de Agostini et al. (2017) refere que a participação social de diferentes atores é fundamental para gerar desenvolvimento local, através da aprendizagem e construção coletiva, que permite estudar as relações entre os diferentes atores, instituição e contexto.

Ou seja, esta visão territorialista, salvaguardada pelos modelos que, entretanto, se seguiram, veio reformular toda a lógica do desenvolvimento, reposicionando a discussão política, social, econômica e educativa e abrindo o debate para a regionalização,

mantendo-se o desenvolvimento de nível local como estratégia central do crescimento e da evolução dos territórios.

De acordo com Hiller et al., citado por Bittencourt (2014, p.129) “nos últimos tempos o debate sobre o papel da inovação no desenvolvimento local está cada vez mais voltado para a inovação social”, uma vez que o conceito tem como primazia “o capital social, o capital humano, o capital natural, o capital económico e a emancipação cidadã” (Hiller et al.2004, citado por Bittencourt, 2014, p.129).

Ao surgir como solução para as problemáticas de carácter social em prol dos mais desfavorecidos, a inovação social tende a promover um conjunto de alterações numa determinada área, comunidade ou região, afetando o bem-estar das populações e dos territórios.

Da mesma forma que os novos modelos de desenvolvimento colocam as populações nos centros decisivos, dada a existência de um sentimento de pertença que permite a realização de diagnósticos de necessidades reais e fomenta a procura, interna, de respostas, também a inovação social acontece, de acordo com Bittencourt (2014), no próprio local, “onde os problemas e as suas soluções tendem a surgir, mesmo que poucas vezes sejam devidamente qualificadas. Por conseguinte, por possuir melhor capacidade de adaptação e reacção às diferentes crises que atingem o local, o terceiro sector está propenso a produzir mais inovação social” (Hiller et al.2004, citado por Bittencourt, 2014, p.129).

Ainda segundo a autora, o local atua como um agente de mudança e não somente como uma base de recursos e das atividades económicas definidas mundialmente, possuindo uma identidade própria e uma autonomia que lhe permite ser inovador e fomentar o seu próprio desenvolvimento, assim como o das empresas e do tecido produtivo local.

Essa relação, que visa a procura de soluções duradouras para um conjunto de problemáticas sociais, fruto dos processos de inovação e desenvolvimento anteriores e da complexidade das sociedades atuais, apresenta-se também como indiscutível, tendo em conta os implícitos processos de empoderamento que a própria inovação social acarreta.

A capacitação das comunidades, com valorização e maximização das suas potencialidades endógenas, promove a participação e a conseqüente mobilização para a

ação. Por conseguinte, esse aumento da autonomia das populações acarreta claras alterações à escala de valores, potenciando a defesa e o desenvolvimento dos territórios.

É ainda de salientar que é através da difusão da inovação social, enquanto objetivo último que visa modificar a forma de pensamento das próprias sociedades, que a resolução das problemáticas identificadas é efetivada, conduzindo à melhoria da qualidade de vida das populações e ao desenvolvimento territorial.

Conclui-se assim que a inovação social é sem dúvida um motor impulsionador que cria estratégias importantes, que estimulam o desenvolvimento comunitário com vista à transformação social, uma vez que se trata de um processo colaborativo e inclusivo, cujo sucesso reside na capacidade de promover mudanças que conduzem à resolução de problemas sociais, que promovem a qualidade de vida das populações e, conseqüentemente, o desenvolvimento dos territórios.

2. Os Projetos de inovação social – etapas e características predominantes

2.1. Projeto: conceito e fases de operacionalização

Em 2013, o Project Management Institute (PMI) através do seu Guia do Conhecimento em Gestão de Projetos, “Project Management Body of Knowledge Guide (PMBOK)”, evidenciou que associado ao conceito de projeto está o objetivo de criar algo exclusivo, (PMI, 2013), ou seja, subjacente à ideia da criação de algo diferenciado e único que deve ser pensado e elaborado respeitando um determinado espaço cronológico.

Turner (2009), também partilha da mesma opinião evidenciando que um projeto reflete uma organização temporária em que os recursos são atribuídos para desenvolver um determinado produto ou serviço que atenda às necessidades individuais ou coletivas do indivíduo.

Tendo em conta estes pressupostos não é difícil de estabelecer uma ligação entre o conceito de projeto aos conceitos de planeamento e gestão, esta ideia é defendida por Zandhuis e Stellingwerf (2013), que apresentam a aplicação de diferentes métodos, ferramentas, técnicas e competências de um projeto norteadas através de um processo que inclui a integração de várias fases do ciclo de vida do projeto, ou seja, já se começa a

fazer referência ao projeto como algo devidamente estruturado e que tende a obedecer a fases.

Valeriano (1998), identifica quatro fases do ciclo de vida do projeto, a serem cumpridas, são elas as seguintes:

1. Fase concetual: “é considerada a fase embrionária do projeto, na qual surge a ideia. Consiste na elaboração de uma proposta de projeto, com a definição de objetivos” (Valeriano, 1998, p. 375). É nesta fase que é elaborado o desenho do projeto.
2. Fase de Planeamento e Organização: “é elaborado um planeamento detalhado e definida a organização do projeto, de modo a delinear as condições básicas para execução do projeto” (Valeriano, 1998, p. 375). Nesta fase ficam logo estipulados determinados parâmetros como a definição das equipas, as metas que se pretendem alcançar, o cronograma, a orçamentação e quais as medidas de monitorização ao longo de todo o processo.
3. Fase de Implementação: “consiste na concretização de tudo o que foi planeado” (Valeriano, 1998, p. 375), de forma a alcançar todos os objetivos propostos.
4. Fase de Encerramento: “aqui assiste-se a um abrandamento das atividades até cessarem” (Valeriano, 1998, p. 375). Ainda segundo o autor, nela ocorre a desmobilização da equipa do projeto e a transferência do produto do projeto para o cliente, ou seja, é quando se consegue dar a resposta à necessidade para a qual surgiu o projeto.

Tendo em conta a investigação realizada e atendendo à própria evolução do conceito, verifica-se uma transversalidade de ideias, como a divisão do projeto por fases designadas de ciclo de vida.

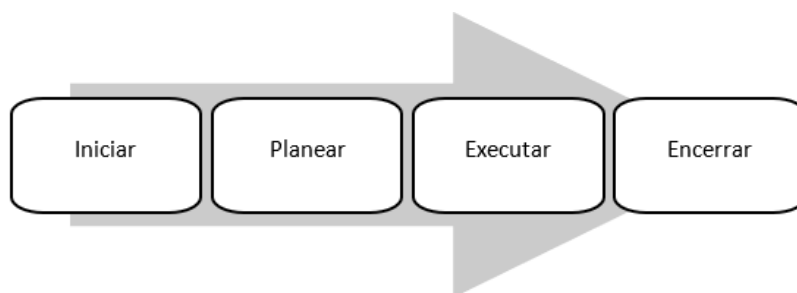


Figura 2 - Fases do ciclo de vida de um projeto

Fonte: Elaboração própria, adaptado de inovação social Portugal 2020 (www.inovacaosocial.portugal2020.pt).

Num ciclo de vida genérico de um projeto (Figura 2) verificam-se quatro fases:

- Iniciar: fase em que a ideia do projeto se materializa, ou seja, a ideia já esta definida e inicia-se o processo de investigação.
- Planear: fase em que as atividades, os recursos e as estratégias do projeto são definidas, por norma elabora-se um plano do projeto.
- Executar: fase em que as atividades planeadas são executadas.
- Encerrar: fase em que se chega ao término do projeto, conseguindo dar as respostas desejadas de forma a satisfazer a necessidade identificada (fonte: www.inovacaosocial.portugal2020.pt).

O projeto deve ser monitorizado ao longo de todas as fases sofrendo ou não adaptações em função da informação recolhida, ou seja, o acompanhamento contínuo de um projeto, permite fazer ajustes com base nas informações recolhidas, o que garante que o projeto está no caminho certo, para responder a mudanças e para maximizar as hipóteses de sucesso. É uma abordagem proativa que ajuda a manter o projeto alinhado com os objetivos e a obter resultados satisfatórios.

2.2. Características predominantes de um projeto social

Atualmente, a capacidade de dar resposta a desafios de âmbito social tem vindo cada vez mais a ser regulada por abordagens de cariz inovador tendencialmente suportados por modelos colaborativos (em parceria), uma vez que o objetivo principal é a capacidade de resposta a uma problemática existente por natureza multidimensional. Para tal, é necessário a efetivação de um trabalho em rede com novos modelos de gestão e de atuação de forma que todos possam ser agentes promotores da mudança.

Transpondo esta dinâmica para a realidade existente em Portugal, constata-se que a promoção e gestão da inovação social e de projetos sociais teve um grande impulso e fonte financeira com o programa comunitário Portugal 2020, o que permitiu, e tem permitido, o financiamento de vários projetos de inovação assim como de empreendedorismo social, (Portugal- Inovação Social em: inovacaosocial.portugal2020.pt). O programa de financiamento tem os seus objetivos

bem definidos, a saber (baseado em Portugal- Inovação Social em: www.inovacaosocial.portugal2020.pt):

- Promoção da Inovação e o Empreendedorismo Social em Portugal de forma a dar respostas a problemáticas existentes numa forma de complemento das respostas tradicionais;
- Dinamizar o mercado de investimentos social, adequando os recursos de financiamento de forma a estarem e consonância com as necessidades específicas do setor da economia social;
- Capacitar os intervenientes que envolvem todo o processo de forma a melhorar e acrescentar valor às respostas das entidades de economia social de forma a garantir a sua sustentabilidade;
- Importa salientar que o programa: Portugal Inovação Social é uma iniciativa pública que visa promover a inovação social e dinamizar o mercado de investimento social em Portugal, na sua retaguarda está o Fundo Social Europeu que mobiliza aproximadamente 150 milhões de euros do Fundo Social Europeu, no âmbito do Acordo de Parceria Portugal 2020.

De entre as diferentes áreas de intervenção, o programa da inovação social distingue as seguintes como as mais intervencionadas: cidadania e comunidade, educação, emprego, educação, emprego, inclusão digital, inclusão social, incubadoras de inovação social, justiça e saúde.

Áreas de intervenção

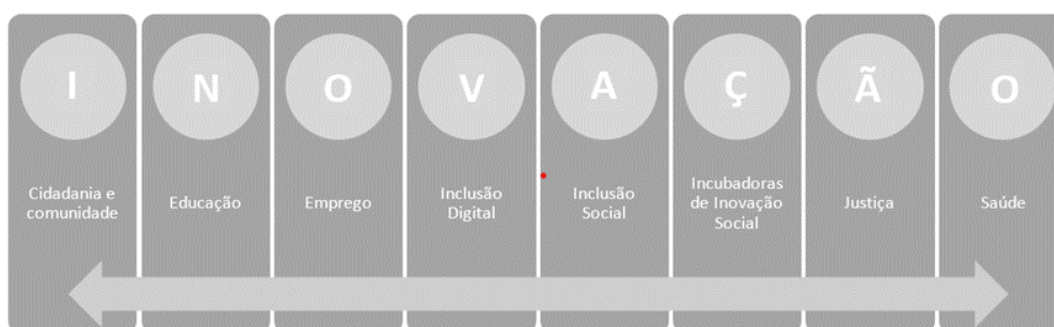


Figura 3 - Áreas de intervenção da inovação social

Fonte: Elaboração própria, adaptado de inovação social Portugal 2020 (www.inovacaosocial.portugal2020.pt).

No mercado atual, onde a cada instante surgem novas necessidades de diferentes ordens onde os problemas sociais são cada vez mais globais e interdependentes, torna-se imperativo conseguir dar respostas adequadas e promover um impacto positivo. Todas estas áreas de intervenção tendem a agregar a sociedade como um todo de forma a reduzir as desigualdades e as barreiras sociais, os projetos de inovação social procuram sempre ter em conta a satisfação das necessidades das populações economicamente e socialmente mais desprotegidas.

Hespanha (2008, p.9), elucida que os projetos de origem social acarretam consigo inúmeras vantagens tais como:

- Permite a proximidade e o conhecimento dos problemas sociais “melhor conhecimento da realidade local, maior facilidade de participação dos interessados, maior legitimidade da intervenção”;
- Propicia a atuação integrada “natureza multidimensional, cooperação interinstitucional”;
- Evidencia uma maior flexibilidade da ação “melhor adaptação à realidade local e às suas mudanças, melhor ajustamento na cooperação dos atores locais, gestão não burocrática”;
- Aumenta a autonomia da ação, “aumentando a capacidade de decisão, mobilização e utilização de recursos locais”; partilha de identidade (maior coesão em torno de objetivos locais consensualizados);
- Promove a circulação da informação, “mobilização de capital social, produção de ajuda, de ligação entre os(as) agentes económicos e de controlo das políticas públicas”;
- Estipula duração limite do processo, “o tempo estipulado para a concretização das metas objetivas, permite a reavaliação das mesmas e o reajuste do projeto”;
- Estes projetos surgem como desafios para a sociedade, baseados em novos modelos económicos, que em muito dependem da colaboração ativa das organizações, na implementação de soluções.

Os projetos de inovação social não são possíveis de desenvolver de forma isolada, eles estão quase sempre baseados na criação de parcerias quer públicas, quer privadas, quer organizacionais.

2.3. Exemplos de projetos de inovação social

O Programa de financiamento denominado Portugal Inovação Social, surgiu no âmbito do programa Portugal 2020, em dezembro de 2014 e impulsionou uma nova fase, no país, de criação de projetos de cariz social que tem conseguido promover a inovação social e dinamizar o mercado de investimento social tendo subjacente três principais objetivos:

1. Promover a Inovação e o Empreendedorismo Social com o objetivo de gerar novas soluções para os problemas sociais, numa lógica complementar às respostas tradicionais;
2. Dinamizar o mercado de investimento social, concebendo instrumentos de financiamento mais adequados às necessidades específicas do setor da economia social e dos projetos de inovação e ainda do empreendedorismo social;
3. Capacitar os atores do sistema de inovação e empreendedorismo social, através do melhoramento dos níveis de resposta das entidades da economia social e contribuindo para a sua sustentabilidade económica.
(www.inovacaosocial.portugal2020.pt)

O Portugal Inovação Social tem vindo impulsionar a criação de novas soluções em domínios como:

- Cidadania e Comunidade;
- Educação;
- Emprego;
- Inclusão Digital;
- Inclusão Social;
- Incubadoras de Inovação Social;
- Justiça;

- Saúde.

No âmbito dos vários projetos financiados pelo Portugal Inovação Social optou-se por destacar os que têm enfoque no setor do turismo e turismo social, uma vez que se trata de exemplos cuja área de intervenção principal se enquadra na mesma que o projeto VOLTO JÁ – objeto de estudo da presente investigação.

Tabela 2 - Exemplo de Projetos Sociais na área do turismo

<i>Designação</i>	<i>Descrição</i>
<i>O projeto “InclusiuTUR”</i>	O projeto InclusivTUR – Alentejo é um projeto de promoção do turismo acessível e inclusão social através da: 1) Qualificação da oferta turística 2) Qualificação da procura turística 3) Desmistificação dos preconceitos e estereótipos sobre as pessoas com deficiência ou algum tipo de característica diferenciadora/ necessidades especiais 4) Desenvolvimento do potencial turístico do Alentejo
<i>O projeto “Há Festa na Aldeia”</i>	Projeto que pretende promover o desenvolvimento local nas aldeias de Portugal, com um conjunto de atividades de capacitação da comunidade, de preservação dos costumes e tradições e de potenciação da economia local. O trabalho desenvolvido ao longo do ano, envolvendo vários <i>stakeholders</i> , culmina num evento âncora, de dois dias, de apresentação dos resultados e competências desenvolvidas, a que se dá o nome de Festivais HFA. O projeto Há Festa na Aldeia estará presente em 8 aldeias da região Norte, ao longo de três anos, o que permitirá beneficiar, de forma direta, 400 pessoas (habitantes e proprietários das aldeias) e oito associações locais e, de forma indireta, 24 mil pessoas (3000 por freguesia, onde se incluem os visitantes/turistas e a comunidade local).
<i>O projeto “100Memórias e Estórias”</i>	100 Memórias e Estórias, direcionado à população em isolamento social, criará um roteiro turístico nas freguesias de Alcanede, Gançaria e Fráguas, abrangendo 100 pessoas em isolamento social que vão recolher o património material e imaterial de 8 aldeias digitalizá-lo e transformá-lo num programa de oficinas de várias áreas desde o teatro, às Tlc, passando pela costura criativa e expressão plástica, criando 8 rotas turísticas que darão origem ao “Roteiro Origens”
<i>O projeto “Varina”</i>	A VARINA – Turismo de base comunitária – é uma empresa de turismo com impacto social que pretende transformar o mundo a partir do envolvimento das comunidades piscatórias locais no processo turístico, de forma a promover o seu desenvolvimento sustentável.

Fonte: Elaboração própria, adaptado de inovação social Portugal 2020 (www.inovacaosocial.portugal2020.pt)

Os exemplos apresentados permitem perceber que este tipo de projetos de inovação social procuram dar resposta, em tempo útil, a uma problemática previamente identificada.

Estes projetos tem um impacte direto e positivo na vida das populações, através da capacitação e da valorização, individual e coletiva, visando uma melhoria nas condições

de vida, no desenvolvimento sustentável dos territórios e na promoção de novas oportunidades.

Os objetivos gerais dos projetos descritos como exemplos são também preconizados pelo projeto “VOLTO JÁ- Programa de Intercâmbio Sénior”, financiado também pelo programa Inovação Social, e que constitui o objeto de estudo na investigação efetuada. O projeto VOLTO JÁ, considera o turismo como uma ferramenta para combater a solidão dos idosos, promover as relações e os contactos sociais e o envelhecimento ativo dos seniores institucionalizados nas entidades parceiras.

3. Turismo Social e Turismo Sénior: Conceitos e teorias sobre o seu contributo para o desenvolvimento comunitário

3.1. Turismo Social

A tipologia de turismo surge com o objetivo de ser uma realidade para todas as pessoas, independentemente da sua condição económica e/ou social. Pode-se assim dizer que o principal desafio deste tipo de turismo é a promoção e distribuição das oportunidades da prática turística de forma mais justa e equitativa, apresentando assim um grande potencial de evolução.

Fazendo uma breve contextualização histórica relativamente ao conceito de turismo social, segundo Feitosa (2010), surgiu na Europa por volta do século XX com o objetivo de proporcionar atividades de lazer para um número maior de pessoas, organizado por associações, sindicatos e cooperativas, cuja principal finalidade é de encorajar e proporcionar atividades turísticas e de lazer a toda a população, independente da sua condição económica. O autor destaca ainda “que todos os seres humanos têm direito a descansar, a um tempo de lazer, a um limite de horas trabalhadas e a férias pagas”, sendo que “o objetivo primário de todas as iniciativas de desenvolvimento turístico deve ser a realização plena das potencialidades de cada indivíduo, como pessoa e como cidadão”, (Feitosa, 2010 p.26).

Entende-se assim que o turismo social acrescentou novos contornos ao setor turístico, passando a ser as questões de cariz social uma preocupação, com a finalidade de conseguir chegar a um maior número de pessoas e, conseqüentemente, tornar a atividade turística uma realidade mais abrangente.

Segundo Minnaert, Maitland e Miller (2011), o turismo social deve, também, ser encarado como um elemento potenciador da inclusão social, onde todas as pessoas, independentemente da sua condição e da sua vulnerabilidade quer social quer económica, podem e devem participar das mais diversas atividades turísticas. (Minnaert et al 2011). Os mesmos autores defendem que a experiência turística deve ser um benefício universal ao alcance de todos, principalmente para aqueles que são economicamente e socialmente mais desprotegidos. Parafraçando Piedade (2017, p. 26), “O turismo social passa a ser um instrumento promotor de relações sócio-positivas entre pessoas de diferentes culturas, de diferentes níveis de socialização, sendo um elemento dinâmico na partilha de experiências valiosas para o desenvolvimento político e sócio-dimensões culturais”.

Outra perspetiva, que elucida de forma clara e objetiva o contributo que esta prática turística pode oferecer, é a defendida por Lima et al., (2011), ao referir que as políticas sociais podem tornar-se mais eficientes com a integração de programas de turismo social, contribuindo para a maximização dos benefícios das próprias políticas para a sociedade.

Assim sendo, o turismo social tem por missão ampliar a inclusão social, através da utilização de bens e serviços disponíveis na atividade turística, de forma a promover a qualidade de vida, aumentando os níveis de bem-estar e sobretudo tornar-se numa opção estratégica que promova o desenvolvimento das comunidades e dos todos o que nelas residem.

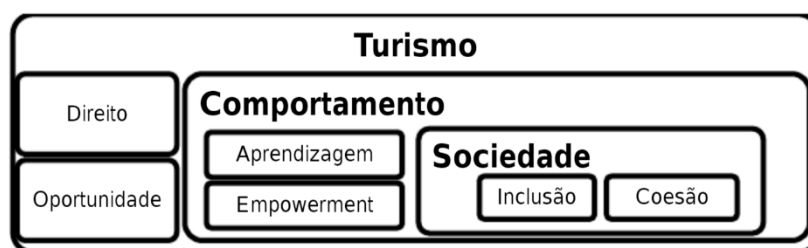


Figura 4 - Relação entre o turismo e a coesão social

Fonte: Cabral, Adília & Moura, Andreia. (2017, p.121).

A relação entre o turismo e a coesão social, tornou-se evidente quando esta atividade económica começa a querer chegar a todos os indivíduos independentemente dos seus contextos. Neste sentido, Cabral e Moura, (2017, p.121), consideram o turismo social “como uma possibilidade de proporcionar experiências turísticas significativas a sujeitos que, por algum motivo, tenham sido excluídos socialmente ou que apresentem algum tipo

de fragilidade em termos sociais”. Ainda realçam o “papel preponderante na dinamização de um ciclo virtuoso de inclusão e coesão social das sociedades modernas, sendo essencial, despoletar metodologias de investigação, adequação, integração e implementação de programas turísticos acessíveis a todos.” (Cabral & Moura, 2017, p.125). Ou seja, a ideia defendida pelos autores é de que é necessário olhar para o setor como uma atividade constituída por direitos bem como oportunidades, onde é necessário capacitar a comunidade de forma a promover uma prática mais inclusiva e que possa ser usufruída por todos, independente da sua condição, para que tal aconteça também é necessário que exista uma tomada de consciência por parte de todos os intervenientes (quer as comunidades recetoras quer os *stakeholders* locais), uma vez que o benefício não está apenas na mudança comportamental, mas também pelo impulsionar da economia local, ou seja, é um estímulo que vai promover o destino, tornando-o mais competitivo.

Silva (2018) defende, também, que é crucial conceber o turismo social como uma oportunidade que promove e valoriza o setor social e todos os seus pressupostos, mais uma vez as palavras de ordem são: inclusão, oportunidades e coesão. O turismo social expressa uma oportunidade de democratizar o acesso das comunidades com menos recursos e, ao mesmo tempo, combater a sazonalidade dos destinos e ainda para fomentar o *networking*, o trabalho e rede através da criação das parcerias institucionais. (Silva, 2018).

Posto isto, e de acordo com a figura 5, deve-se encarar o turismo acima de tudo como um ato de responsabilidade que aposta na criação de estratégias inclusivas para chegar às camadas populacionais mais desprotegidas.

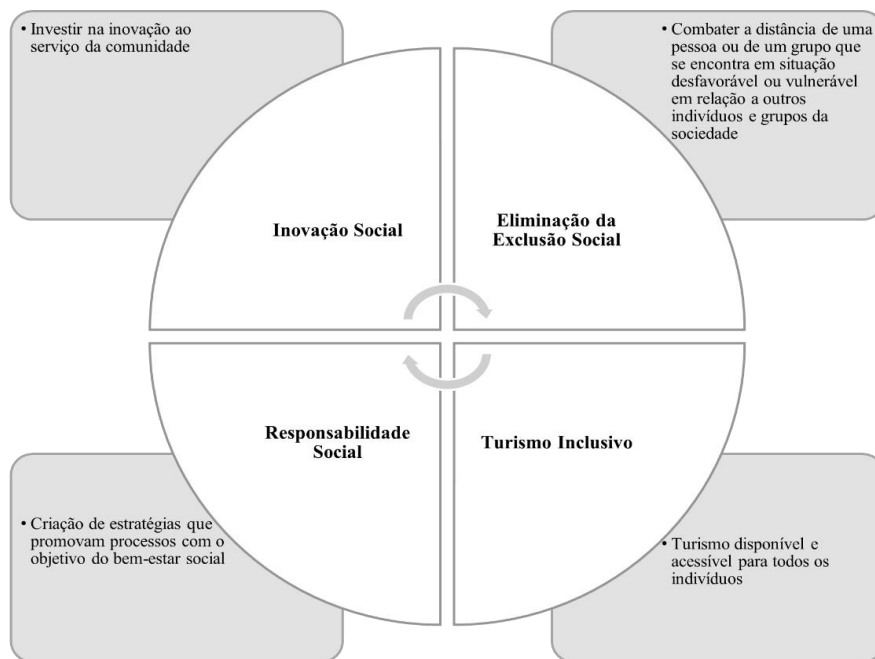


Figura 5 - Dinâmicas do Turismo Social

Fonte: Rodrigues, A., Amaral, M., & Diniz, A. (2020, p.6).

De acordo com Rodrigues, Amaral e Diniz (2020), as dinâmicas do turismo social assentam em quatro grandes pilares que se relacionam entre si, que vão desde a inovação social, eliminação da exclusão social, promoção de um turismo inclusivo até a responsabilidade social. Existe um indicador em comum que passa pela possibilidade de tornar o turismo, numa atividade que não impõe barreiras, e que deve ser estrategicamente posta ao dispor do usuário turístico, independentemente dos seus contextos.

3.2. Turismo sénior

O turismo sénior, tal como o próprio nome indica, é um tipo de turismo pensado e dirigido a um segmento de mercado muito específico, ou seja, é vocacionado para uma camada da população mais envelhecida.

Enquanto as “sociedades tradicionais encaravam a velhice como uma etapa de plenitude e respeito, as sociedades industrializadas e modernas, marcadas por grandes mudanças e transformações sociais, preconizavam a velhice como a última etapa vital ocupando o último lugar de importância na estrutura social, em grande parte devido ao facto de perder valor produtivo do ponto de vista económico” (Silva, 2009 p.19). No entanto, é necessário

mudar o paradigma e encarar o envelhecimento como uma experiência positiva, para tal torna-se também importante oferecer qualidade de vida a esta camada da população.

Na perspectiva da Organização Mundial da Saúde (OMS) (2002) considera-se um indivíduo idoso quando atingiu os 65 anos de idade, esta meta aplica-se aos países desenvolvidos, quanto aos indivíduos provenientes de países em desenvolvimento a idade considerada é de 60 anos. Relativamente a indicadores de futuro, e de acordo com as projeções das Nações Unidas, estima-se que, no ano de 2050, cada quinta pessoa em todo o mundo tenha mais de 60 anos e cada sexta pessoa tenha mais de 65 anos (Cejud, 2018).

Este indicador é bastante significativo para o setor do turismo, nomeadamente para o turismo sénior, se a tendência de mercado é para um aumento considerável do número de idosos, então emerge também a necessidade de oferecer atividades nomeadamente turísticas que lhes promovam sessões de bem-estar e de melhoria de condições de vida. Seguindo esta linha de pensamento, e acompanhando estas tendências demográficas e socioeconómicas, começaram a surgir iniciativas na área do turismo para responder às necessidades e especificidades dos períodos de lazer das pessoas idosas.

Segundo, Le Serre (2012, citado por Alén, Dominguéz & Losada, 2012), o conceito de consumidor sénior é caracterizado por dois tipos de elementos:

a) aqueles que não variam, independentemente da especialidade de marketing e do tipo de indústria em que trabalham (característica intrínseca);

b) elementos variáveis (por exemplo, diferenciação entre idosos e não idosos).

O turismo sénior apresenta-se como um novo nicho de mercado, com grande notoriedade no setor, que, para além de ser uma oportunidade de negócio, é também um importante veículo de transmissão de bem-estar e motivação. (Le Serre, 2012, citado por Alén, Dominguéz & Losada, 2012).

Este segmento de mercado é muito específico e é constituído por pessoas bastante informadas e que sabem exatamente o que procuram em determinado destino, muito mais que uma viagem de sonho, procuram experiências únicas adaptadas ao seu ritmo.

Tabela 3 - Modelo de comportamento do consumidor no segmento de turismo sênior

<i>Área de Vida</i>	<i>Potenciais consequências do envelhecimento e da aposentação</i>	<i>Necessidades e mudanças no comportamento do idoso enquanto consumidor</i>
<i>Saúde</i>	<ul style="list-style-type: none"> • A deterioração geral da saúde (perda de audição, visão, perturbações do sono). • Propagação de doenças crônicas, demência relacionada com a idade, deficiência. • Fadiga, diminuição da força física, diminuição da coordenação. 	<ul style="list-style-type: none"> • Profilaxia (suplementos, produtos farmacêuticos, cosméticos). • Serviços médicos (atendimento domiciliar, hospitais, shoppings, casas, pensões, etc.). • Conforto em vestuário, calçado e equipamento. • Serviços domésticos.
<i>Esfera social</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Mudança do círculo habitual de amigos (devido à aposentação, luto), falta de comunicação, solidão. • Tempo livre em conexão com a aposentação 	<ul style="list-style-type: none"> • Lazer: clubes desportivos (para a saúde), cultural, eventos, educação, turismo e voluntariado. • Passatempos, criatividade, lazer (jardinagem, artesanato, colheita, pesca).
<i>Esfera financeira</i>	<ul style="list-style-type: none"> • A redução das receitas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Sensibilidade ao preço, economia, comportamento racional na compra. • Fontes adicionais de subsistência (de vida do contrato, anuidades, inverter hipotecas, etc.)

Fonte: Adaptado de Nikitina & Vorontsova (2015, p. 851)

O comportamento do consumidor no segmento do turismo sênior pode variar de acordo com diferentes fatores, como idade, estilo de vida, necessidades e preferências individuais. No entanto, existem algumas características gerais que podem ser consideradas ao analisar esse segmento, segundo Nikitina e Vorontsova (2015, pp. 849-850):

- a) é perceptível que este tipo de turista se torna mais conservador, preferências estáveis por certos produtos e maior comprometimento com marcas familiares;
- b) idosos demonstram maior lealdade e menor receptividade às inovações de concorrentes e novas marcas;
- c) o consumidor mais velho é menos suscetível à influência da publicidade, preferindo confiar na experiência do consumidor;
- d) os consumidores mais velhos prestam cada vez mais atenção às características reais de bens e serviços;

e) as pessoas estão começando a prestar mais atenção em si mesmas, que é o pré-requisito para a mudança de requisitos, por exemplo, para alimentos.

Ainda de acordo com Nikitina e Vorontsova (2015), estes são alguns dos fatores que a oferta turística tem de ter a capacidade de se adaptar, ou seja, na aposta de uma prática que acarrete rejuvenescimento nos valores e estilos de vida dessa camada da população, nunca desconsiderando que se trata de um turista muito fiel aos seus princípios e às suas convicções.

A aposta no turismo sénior pode ser considerada extremamente vantajosa, pois aborda o desafio da "oferta-procura". Por um lado, os agentes e profissionais do setor precisam ser capazes de atrair este novo segmento de mercado, apresentando propostas inovadoras de valor acrescentado, sempre levando em consideração a identidade específica dos turistas. Por outro lado, a procura pelo turismo sénior que se tem mostrado cada vez mais expressiva e em constante crescimento. Estes indivíduos são informados, possuem ideias e ideais pré-concebidos, e, acima de tudo, ambicionam experiências únicas e memoráveis, procurando algo que faça a diferença.

Tais experiências não devem ser apenas para aqueles que têm rendimentos mais elevados, que como já foi analisado este segmento de mercado também apresenta algumas fragilidades no que concerne a estes indicadores, portanto surge a emergência de proporcionar e levar esta prática até aos mais desprotegidos aliando-se a este tipo de turismo ao turismo social.

Parte II- Estudo Empírico

1. Metodologia e procedimentos metodológicos

1.1. Questão de partida e objetivos do estudo

Assumiu-se como questão orientadora do estudo: *Qual o contributo do projeto VOLTO JÁ para as dinâmicas de desenvolvimento comunitário?* centrado na análise dos efeitos gerados pelo projeto nas vivências psicossociais dos seniores participantes.

De que forma o projeto VOLTO JÁ cumpriu os objetivos de enriquecimento da qualidade de vida dos idosos institucionalizados participantes e, correlativamente, contribuiu para o desenvolvimento comunitário, tendo subjacente a definição de que: desenvolvimento comunitário é uma dinâmica que visa a melhoria da qualidade de vida das pessoas (Carmo 1999), foi a reflexão proposta durante o estudo.

O projeto VOLTO JÁ permitiu que os participantes conhecessem territórios que ainda não conheciam, que confraternizassem com outros seniores institucionalizados noutras instituições, constituindo uma experiência inovadora ao nível da matriz de funcionamento da resposta social do tipo ERPI (Estrutura Residencial para Pessoas Idosas). Que efeitos pessoais e comunitários resultam dessa experiência foi o que se pretendeu aferir, tendo por base a observação direta e participante efetuada – a autora do estudo exerceu funções de bolsista de investigação no projeto - e a análise dos testemunhos partilhados pelos participantes nos momentos de intercâmbio. Acrescem a estes dados os recolhidos junto da coordenação do projeto e dos representantes das ERPI participantes no programa de intercâmbio.

Em termos específicos, definiram-se como objetivos:

- Caracterizar o efeito do projeto VOLTO JÁ nas vivências dos seniores participantes das experiências de mobilidade;
- Explorar de que forma o projeto VOLTO JÁ constitui uma solução inovadora para a problemática social do envelhecimento e do isolamento social da população sénior, tendo por base a opinião das organizações sociais participantes, dos responsáveis do projeto e dos utentes que participaram no projeto.

No desenvolvimento do estudo seguiu-se uma abordagem de natureza qualitativa e de perfil exploratório dado o objetivo de identificar e interpretar os possíveis impactos do projeto a partir das reflexões partilhadas pelos intervenientes. A investigação qualitativa

é uma ferramenta que permite compreender a complexidade e diversidade da realidade estudada de maneira contextualizada. Ela valoriza interpretações e partilhas de experiências dos envolvidos

Uma perspetiva sobre o que é um estudo exploratório é a apresenta por Gil (2008, p. 27),

Muitas vezes as pesquisas exploratórias constituem a primeira etapa de uma investigação mais ampla. Quando o tema escolhido é bastante genérico, torna-se necessários o seu esclarecimento e delimitação, o que exige revisão de literatura, discussão com especialistas e outros procedimentos. O produto final deste processo passa a ser um problema mais esclarecido, passível de investigação mediante procedimentos mais sistematizados.

Assim sendo o estudo exploratório desempenha um papel fundamental ao estabelecer uma fundamentação teórica que permite uma melhor compreensão concetual, ou seja, este tipo de pesquisa envolve a procura de informações, conceitos e ideias sobre um tema específico.

A opção pela vertente exploratória da investigação neste caso específico é justificada pelo facto do seu objetivo principal ser a compreensão abrangente do fenómeno em análise.

1.2. Caracterização do projeto em estudo: VOLTO JÁ- Programa de Intercâmbio Sénior

1.2.1. Caracterização do projeto: origem, financiamento e objetivos

O projeto de inovação social VOLTO JÁ consiste num programa de intercâmbio sénior entre organizações de economia social, financiado pelo Portugal 2020, em concreto, ao abrigo do Programa Operacional Regional do Alentejo (Alentejo 2020), medida de apoio a projetos de Investigação Científica e Desenvolvimento Tecnológico (IC&DT). O projeto iniciou-se em setembro de 2018 e terminou em fevereiro 2020. A sua coordenação foi assumida pelo Instituto Politécnico de Santarém, sendo o Instituto Politécnico de Beja e a Santa Casa da Misericórdia de Santarém parceiros. Para a sua execução foi constituída uma equipa multidisciplinar.

O objetivo geral do projeto passou pela operacionalização de um programa que permitisse potencializar experiências culturais, artísticas e turísticas, junto de idosos institucionalizados em Estruturas Residenciais para Pessoas Idosas (ERPI), e em situação económica e social mais frágil.

Este projeto surgiu através da identificação de uma necessidade existente que assenta na problemática do isolamento e exclusão social que determinados grupos pertencentes a estas faixas etárias se encontram (Formulário de candidatura do Projeto VOLTO JÁ- Projetos de Investigação Científica e Desenvolvimento Tecnológico (IC&DT), 2020). Neste âmbito, foram desenvolvidas ações baseadas na partilha de recursos de forma a potenciar uma proposta de intervenção inovadora para o público-alvo identificado.

Uma das especificidades do programa foi o seu “impacte imediato e direto na vida destes idosos institucionalizados que, por diversos motivos, se encontram privados do usufruto de experiências de lazer fora da instituição, que lhes proporcionem sentimentos de bem-estar, através de práticas de envelhecimento ativo, mobilidade e inclusão social”. (Formulário de candidatura do Projeto VOLTO JÁ - Projetos de Investigação Científica e Desenvolvimento Tecnológico (IC&DT)) 2020, p.2).

As organizações de economia social têm registado um elevado crescimento, nos últimos tempos, em resposta à incapacidade por parte do Estado em satisfazer todas as necessidades sociais (Oliveira et al., 2021). No entanto “apesar do elevado dinamismo destas instituições, perante as restrições orçamentais que muitas enfrentam, a sua oferta tende a ser padronizada” (Oliveira et al.,2021 p.239)

Em resposta a estas restrições orçamentais, muitas são as instituições de economia social que não conseguem proporcionar momentos de férias aos seus utentes e estes, por sua vez, também não dispõem de autonomia para as organizarem. Muito frequentemente constituem indivíduos com carências financeiras, com limitações físicas e emocionais e, ainda, com falta de apoio por parte dos familiares.

Tendo por base esta problemática o projeto assentou nos seguintes objetivos, Oliveira et al.,2021, p.5:

- Desenvolver um modelo de negócio de turismo social dirigido aos séniores institucionalizados em lares /ERPI ou centros de dia, na região do Alentejo;
- Desenvolver pacotes de turismo social personalizados tendo em conta as necessidades efetivas dos séniores institucionalizados, em parceria com entidades de economia social;
- Desenvolver uma plataforma informática que permita às instituições de economia social aderir ao intercâmbio, partilhar e divulgar as experiências e ainda estabelecer redes de parcerias que efetivem a mobilidade entre si.

Por se tratar de um projeto multidisciplinar e com abordagens de diferentes âmbitos, a dinâmica aplicada tornou-se uma mais-valia no que diz respeito à partilha de conhecimentos e de metodologias de intervenção, uma vez que possibilitou que investigadores especializados em diversos domínios integrassem e estudassem a mesma realidade. São de destacar as seguintes áreas contempladas no projeto:

- 1- Gestão, através da criação e implementação de um modelo de negócio, entre instituições de economia social;
- 2- Tecnologias de informação e comunicação ao serviço da inovação organizacional nas instituições e nas intervenções nos territórios;
- 3- Turismo, criando soluções inovadoras através de experiências culturais e artísticas.

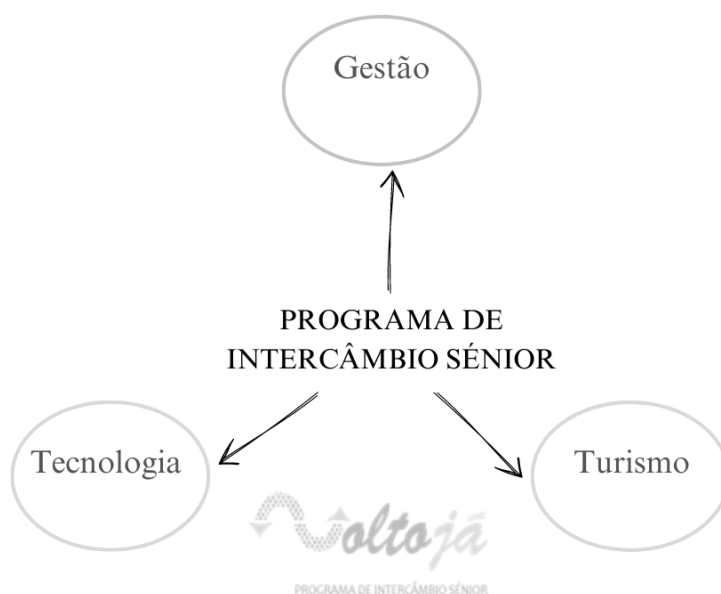


Figura 6 - Áreas de intervenção no Projeto VOLTO JÁ- Programa de Intercâmbio Sénior

Fonte: Elaboração própria; Adaptado de Oliveira et al.,2021

De forma a dar resposta a todos estes pressupostos foram envolvidos no projeto, docentes especializados nas áreas de intervenção, bolsiros de investigação, estudantes do ensino superior de ambas as instituições e ainda parceiros locais (instituições de economia social). Todos os intervenientes tornaram-se mediadores criando soluções inovadoras de forma a dar resposta a uma necessidade devidamente identificada.

1.2.2. Modelo concetual do projeto VOLTO JÁ

Um modelo concetual permite sistematizar a informação de forma a orientar a investigação para as ações propostas. No caso do projeto VOLTO JÁ, a evolução do modelo foi continuamente acompanhando os ajustes que foi necessário fazer à medida que o mesmo foi sendo executado.

O modelo concetual que a seguir se apresenta (Figura 7), foi criado e desenvolvido tendo em conta as áreas de intervenção e as dinâmicas em torno dos objetivos do projeto.

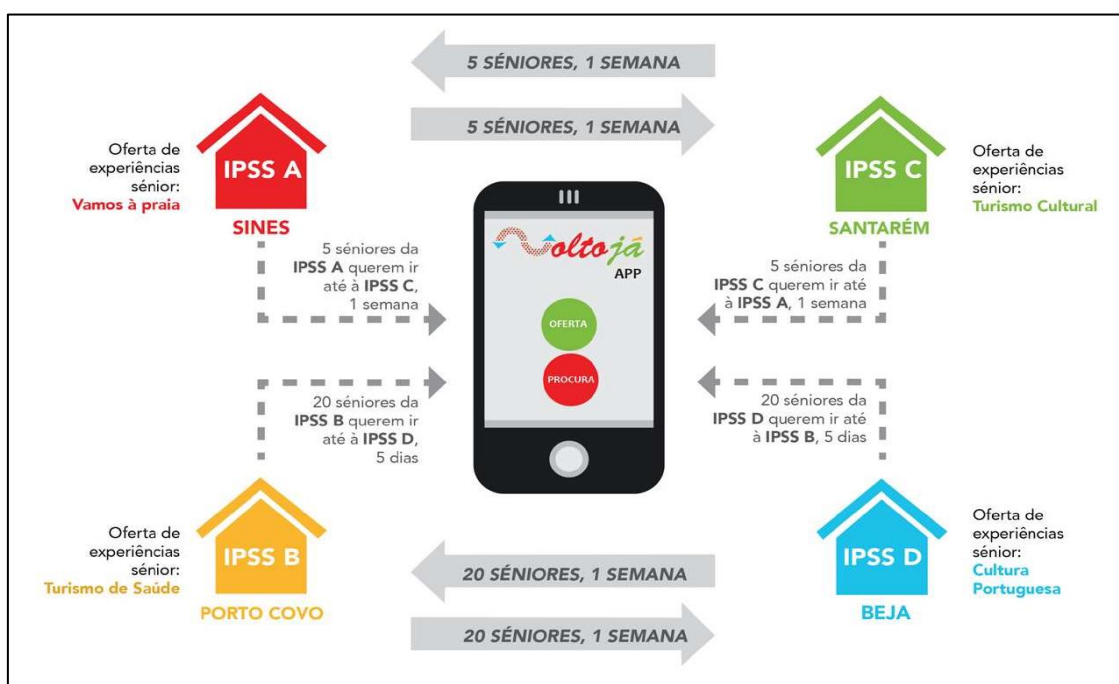


Figura 7 - Ilustração Concetual do projeto VOLTO JÁ

Fonte: <https://voltojaorg.wordpress.com/>

O pressuposto inicial do projeto foi o de operacionalização de um programa de intercâmbio sénior que proporcionasse experiências inovadoras de carácter cultural, artístico e turístico à população alvo, sendo para tal necessário criar uma rede de parcerias entre várias instituições que asseguraram a oferta de experiências temáticas, a saber: “vamos à praia”, “turismo cultural”, “turismo de saúde” e “cultura portuguesa”.

Para a operacionalização do modelo inicialmente definido, e na fase inicial do projeto, foram contactadas diversas instituições no sentido de identificar quem estaria interessado em fazer parte da experiência, tendo em conta os objetivos definidos. Aceitaram fazer

parte do projeto, para além da Santa Casa da Misericórdia de Santarém – instituição parceira e promotora inicial do projeto, as seguintes instituições:

- Santa Casa da Misericórdia de Santiago do Cacém;
- Santa Casa da Misericórdia de Sines;
- Santa Casa da Misericórdia da Chamusca;
- Associação Protetora e Abrigo dos Velhos Trabalhadores de Montemor-o-Novo;
- Centro Social Cultural e Recreativo do Bairro da Esperança.

Após a identificação e seleção das entidades participantes, foram sugeridas as possíveis parcerias, tendo por base as expetativas e as necessidades das mesmas. Neste aspeto, as equipas de cada instituição tiveram um papel determinante através da disponibilização de informação quer dos utentes (informação a nível dos seus interesses, gostos, limitações e dependência), quer do próprio território. Estes agentes privilegiados de informação foram, sem dúvida, um elemento facilitador de todo o processo.

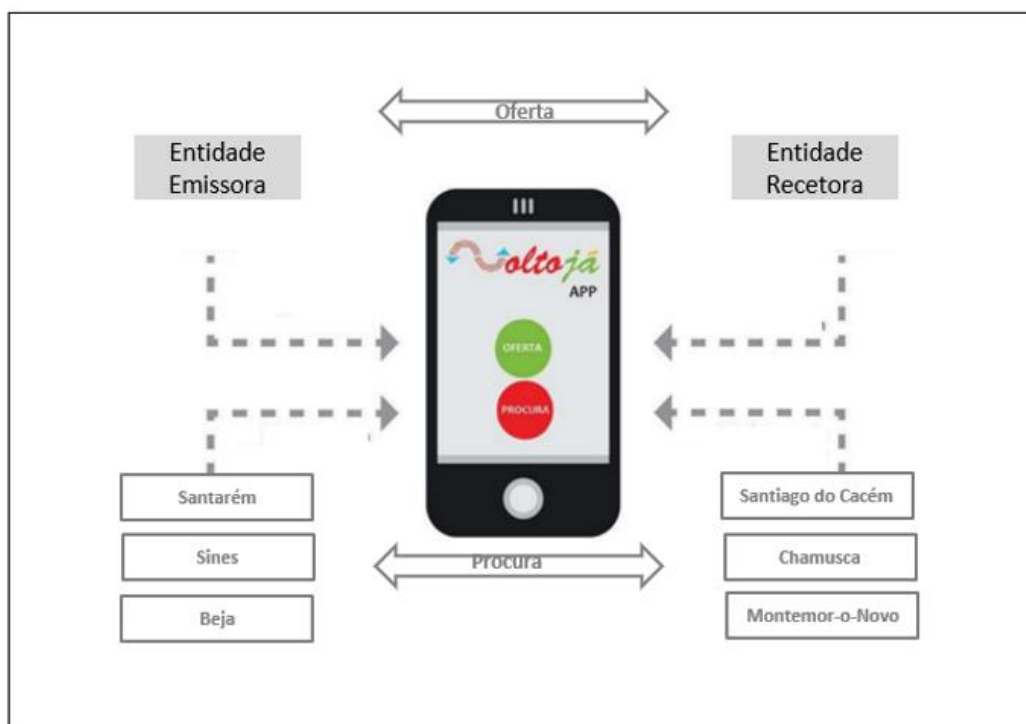


Figura 8 - Modelo de redes parceiras de Instituições de Economia Social, do projeto VOLTO JÁ

Fonte: Elaboração própria, adaptado de Oliveira et al.,2021

A figura ilustra os laços de parceria criados e que permitiram a realização do programa de intercâmbio, tendo como foco a adaptação da oferta à procura, através de um diagnóstico do perfil do utente e de um eficaz planeamento de atividades a implementar.

Todo este processo foi devidamente testado na prova de conceito, uma das atividades mais importantes que garantiu a sustentabilidade do projeto. A sua efetivação baseou-se em três indicadores:

- 1- Desenvolver e testar o modelo de negócio;
- 2- Testar o programa de intercambio de séniores institucionalizados entre entidades de economia social;
- 3- Testar os pacotes de turismo social criados e desenhados para os utentes em mobilidade.

Em seguida procedeu-se à criação de uma plataforma de forma a dar autonomia, no futuro, às instituições aderentes do projeto para que elas mesmas possam organizar as mobilidades e criar laços de parceria adequadas ao seu perfil: foram criados, para o efeito, uma plataforma Web e um aplicativo móvel. Devido ao período de pandemia que se sucedeu após a conclusão do VOLTO JÁ, esta plataforma ficou apenas em projeto, não se encontrando em funcionamento.

1.2.3. Ações desenvolvidas no projeto

O projeto foi sustentado num plano de ação devidamente organizado, tendo por base uma metodologia de trabalho previamente acordada, com o intuito de definir metas e objetivos.

Para o efeito, foram apresentadas ações de âmbito transversal, com tarefas específicas para cada área de atuação, entre elas podem-se distinguir as seguintes (Tabela 4):

Tabela 4 - Descrição das atividades do projeto

Número de atividade	Atividades	Descrição das atividades	Tempo destinado
<i>Ativ. n.º 1</i>	Diagnóstico de necessidades e caracterização do perfil do participante	<ul style="list-style-type: none"> • Caracterização sociodemográfico dos séniores; • Grau de interesse dos séniores pelo projeto; • Expetativas iniciais; • Avaliação geral dos séniores mediante a aplicação de um inquérito por questionário a idosos institucionalizados em ERPI, no Alentejo. • Conhecimento da dependência dos séniores institucionalizados, bem como a identificação dos seus problemas e limitações num contexto de mobilidade. 	6 meses
<i>Ativ. n.º 2</i>	Análise e especificação de requisitos	<ul style="list-style-type: none"> • Design e implementação de um sistema de informação, de forma a operacionalizar e dar suporte ao modelo de negócio do projeto “VOLTO JÁ”; • Análise e especificação dos requisitos funcionais (conjunto de funcionalidades que a aplicação deve ter), e dos requisitos não funcionais (usabilidade, fiabilidade segurança); 	2 meses
<i>Ativ. n.º 3</i>	Design da plataforma TIC	<ul style="list-style-type: none"> • Design e especificação do sistema de informação; • Execução duas atividades paralelas: <ol style="list-style-type: none"> 1- Design da interface e da experiência do utilizador; 2- Design técnico (arquitetura do sistema, componentes do sistema, design da base de dados) e respetivas validações. 	2 meses
<i>Ativ. n.º 4</i>	Implementação da plataforma TIC	<ul style="list-style-type: none"> • Implementação do sistema de informação, tendo em consideração os requisitos e especificações tecnológicas previamente definidas; • Implementação da aplicação Web; • Implementação da aplicação movel; 	12 meses
<i>Ativ. n.º 5</i>	Teste e validação da plataforma TIC	<ul style="list-style-type: none"> • Verificação de que o sistema desenvolvido está em conformidade com os objetivos e requisitos previamente definidos; <ol style="list-style-type: none"> 1- Funciona para as ações que foi projetada; 2- Se é de fácil utilização e satisfaz as necessidades dos utilizadores; 	2 meses
<i>Ativ. n.º 6</i>	Instalação e manutenção da plataforma TIC	<ul style="list-style-type: none"> • Instalação da aplicação Web num servidor; • Distribuição da aplicação móvel e respetivas manutenções. 	29 dias
<i>Ativ. n.º 7</i>	Análise do mercado e desenvolvimento de pacotes de turismo social	<ul style="list-style-type: none"> • Organização de pacotes de turismo social dirigidos aos séniores institucionalizados em articulação com as entidades parceiras; • Visitas de inspeção às instituições que integram o programa de mobilidade, de forma a identificar se reúnem todos os critérios para acolherem a instituição parceira. • Elaboração de um roteiro /plano de intercâmbio; • Acompanhamento da visita /intercâmbio; • Recolha de dados junto dos participantes; 	3 meses

Número de atividade	Atividades	Descrição das atividades	Tempo destinado
<i>Ativ. n° 8</i>	Promoção, distribuição e avaliação dos pacotes de turismo social	<ul style="list-style-type: none"> • Identificação dos componentes do mix promocional a ser implementado; • Identificação dos canais de distribuição dos pacotes de turismo social; • Definição e implementação de um processo de avaliação e monitorização; 	3 meses
<i>Ativ. n° 9</i>	Propriedade intelectual como potencial fonte de valor	<ul style="list-style-type: none"> • Gestão do conhecimento através; <ol style="list-style-type: none"> 1. Utilização de um sistema de gestão do conhecimento de modo colaborativo; 2. Assegurar a proteção da propriedade intelectual do projeto 	4 meses
<i>Ativ. n° 10</i>	Prova de conceito	<ul style="list-style-type: none"> • Desenvolver e testar o modelo de negócio; • Testar o programa de intercâmbio sénior entre entidades de economia social; • Testar os pacotes de turismo social desenhados para os séniores; • Recolha de dados junto dos participantes no intercambio, antes e depois destes ocorrerem; 	10 meses
<i>Ativ. n° 11</i>	Disseminação dos resultados	<ul style="list-style-type: none"> • Maximizar os resultados do projeto através do desenvolvimento de canais de comunicação entre os diferentes stakeholders; 	18 meses
<i>Ativ. n° 12</i>	Avaliação do projeto	<ul style="list-style-type: none"> • Ocorre ao longo da implementação de todas as atividades enunciadas, num processo contínuo e sistémico, desenvolvido com um consultor internacional. 	18 meses

Fonte: Adaptado de Oliveira et al., 2021

As tarefas descritas ocorreram em momentos distintos e foram implementadas e monitorizadas por diferentes elementos da equipa que se encontravam aptos para o efeito. À semelhança de muitas investigações estas atividades sofreram reajustes quer relativamente à sua função, quer ao tempo de execução.

As atividades foram organizadas de forma a criarem uma proposta de valor acrescentado resultantes nos seguintes *outputs*:

- a) criação de uma rede de parcerias entre a academia e as instituições de economia social;
- b) modelo de negócios de turismo social sénior;
- c) realização de uma prova de conceito/ teste piloto;
- d) criação de uma plataforma informática para dinamização do modelo de negócio,
- e) organização de uma conferência internacional.

1.2.4. Mais valias do projeto enquanto exemplo de inovação social

É considerada inovação social quando os projetos sociais criam respostas inovadoras e diferenciadas a problemas sociais devidamente identificadas, promovendo o bem-estar social, autonomia dos intervenientes e gerando impacto social positivo.

Um projeto de inovação social deve assentar em três características específicas, canalizadas de forma a criar abordagens alternativas a problemas sociais (baseado em Portugal- Inovação Social em: www.inovaçãosocial.portugal2020.pt).

A primeira consiste na necessidade de promover a inovação social, como forma de gerar novas soluções adaptadas a problemáticas sociais. É importante que estas respostas sejam diferenciadas contrariando a lógica das propostas mais convencionais.

Outra das suas características passa pela criação de uma rede de apoio, através da dinamização do mercado de investimento social. A identificação do problema por si só, não cria solução é preciso produzir estruturas económicas que sustentem os projetos.

Finalmente deve-se ter em conta a necessidade de recurso a instrumentos de apoio que são imprescindíveis à implementação e sobrevivência dos projetos, é imperativo apostar na capacitação dos intervenientes no processo e é fundamental que estes atores disponham de competências que lhe permitam atuar ativamente no terreno, pois somente assim se consegue desenvolver um trabalho eficaz e realmente útil. (Portugal- Inovação Social em: www.inovaçãosocial.portugal2020.pt).

Atendendo a estas características o projeto VOLTO JÁ pode ser considerado um exemplo de inovação social uma vez que assenta numa proposta social de valor acrescentado, e respeita os critérios orientadores fornecidos pelo, (Portugal- Inovação Social em: www.inovaçãosocial.portugal2020.pt).

Existem três critérios de avaliação da qualidade dos projetos de inovação social (Portugal- Inovação Social em: www.inovaçãosocial.portugal2020.pt):

- o primeiro critério assenta no reconhecimento de um problema ou uma vulnerabilidade, bem como a identificação dos destinatários que partilhem entre si condições ou circunstâncias de vida idênticas, no caso do projeto VOLTO JÁ, a problemática identificada foi o isolamento e exclusão social de seniores institucionalizados. (Oliveira et al., 2021).

- o segundo critério sugere que as propostas sejam distintas das convencionais, das quais o mercado de economia social está saturado, mas sim assentes em soluções diferenciadas com aposta na inovação. Estas propostas mais tradicionais normalmente são promovidas pelo Estado, sendo necessário contrariar esta dinâmica através da criação de laços de parcerias com base em metodologias inovadoras. O projeto VOLTO JÁ, apesar de estar ligado a um fundo de financiamento, orientou a sua estratégia para a criação de parcerias entre instituições de economia local e a academia, disponibilizando aos participantes do projeto um conjunto de ações diferenciadoras das que normalmente têm ao seu dispor. (Oliveira et al., 2021).
- de acordo com os pressupostos do terceiro critério não basta somente apresentar propostas diferentes das existentes, mas também garantir que estas criam impacto social. O VOLTO JÁ, refletiu estas orientações uma vez que conseguiu influenciar positivamente e imediatamente a vida dos seus destinatários. (Oliveira et al., 2021).

Considera-se o VOLTO JÁ - Programa de intercâmbio sénior, um exemplo de inovação social, atendendo à resposta que conseguiu garantir ao problema social identificado orientado pelo objetivo de proporcionar situação de bem-estar, através da inclusão social e da igualdade de oportunidades (Oliveira et al., 2021). Importa, também, perceber que o projeto impactou diretamente na vida dos utentes, mas também, indiretamente a vida das comunidades participantes, através das parcerias criadas, despertando nestas a necessidade de partilha de recursos e agregando benefícios mútuos (Oliveira et al., 2021). Tal como refere Oliveira et al. (2021) “a mobilidade proporcionada pelo Projeto Volto Já, proporcionou aos participantes séniores uma nova experiência que eles empreenderam com entusiasmo; trouxe perspetivas para o futuro, realização pessoal e a oportunidade de expandir a sua rede de relacionamento” (p.42).

1.3. Participantes no estudo

Os participantes do estudo são aqueles junto dos quais foi procurado avaliar o impacto da sua colaboração na componente da mobilidade do projeto “VOLTO JÁ”, a saber:

- Uteses participantes no projeto;

- Representantes das instituições no projeto;
- Investigadora responsável do projeto.

Numa fase inicial do projeto foram selecionadas e contactadas 30 instituições, no entanto, e por questões de natureza institucional, apenas seis integraram o programa de intercâmbio (Tabela 5).

Tabela 5 - Caracterização das instituições de economia social parceiras no projeto “VOLTO JÁ” - Programa de intercambio sénior

Nº de Instituições participantes	Nome da Instituição
1	Santa Casa da Misericórdia de Santiago do Cacém
2	Santa Casa da Misericórdia da Chamusca
3	Santa Casa da Misericórdia de Santarém
4	Santa Casa da Misericórdia de Sines
5	Abrigo dos Velhos Trabalhadores de Montemor-o-Novo
6	Centro Social, Cultural e Recreativo do Bairro da Esperança em Beja
Total	Seis instituições participantes

Fonte: elaboração própria.

Tendo por base a seleção das instituições de economia social, são caracterizados na Tabela 6, os participantes por cada instituição de acordo com a sua origem, o seu sexo, idade e estado civil.

Tabela 6 - Caracterização sociodemográfica dos participantes no projeto “VOLTO JÁ” - Programa de intercambio sénior

Número de participantes	Origem	Idade			Sexo		Estado Civil			
		Mínima	Média	Máxima	Masculino	Feminino	Solteiro (a)	Casado (a)	Viúvo(a)	Divorciado (a)
4	Santiago do Cacém	67	83	98	2	2	1	1	2	0
4	Chamusca	63	80	86	2	2	0	2	1	1
4	Santarém	76	81	83	1	3	0	1	3	0
4	Sines	59	73	93	2	2	3	0	1	0
4	Montemor-o-Novo	76	85	98	2	2	0	0	4	0
4	Beja	63	74	82	1	3	2	0	2	0

Fonte: elaboração própria.

Segundo a tabela anterior, pode-se apurar que estiveram num total 24 idosos em mobilidade, provenientes de 6 instituições de economia social, com idades compreendidas entre os 59 anos e os 98 anos, situando-se a média de idades nos 79 anos. Ainda relativamente ao perfil sociodemográfico dos participantes verifica-se que maioritariamente pertencem ao sexo feminino. Participaram no presente estudo todos os participantes no projeto VOLTO JÁ e que cumpriram os 9 critérios definidos e apresentados na tabela 7.

Tabela 7 - Critérios de seleção dos participantes no projeto “VOLTO JÁ” - Programa de intercâmbio sénior

Nº de Critério	Critérios de seleção do utente participante
1ª critério	Avaliação do estado de saúde em geral
2ª critério	Avaliação do nível de dependência emocional
3ª critério	Avaliação de dependência física
4ª critério	Motivação e vontade própria em participar
5ª critério	Averiguar que não existe qualquer impeditivo por parte da instituição em participar
6ª critério	Averiguar que não existe qualquer impeditivo por parte da família em participar
7º critério	Apurar que não existe nenhum constrangimento por parte do participante, instituição em colaborar na recolha de dado
8º critério	Verificar a autorização por parte do participante quanto à utilização de imagens para efeitos de recolha de dados
9º critério	Consentimento informado e proteção de dados pessoais

Fonte: elaboração própria dados.

- **Representantes das instituições participantes**

Foram recolhidos dados junto de seis representantes das instituições parceiras com as características abaixo apresentadas (tabela 8).

Tabela 8 - Representantes das instituições participantes no projeto

Nº de representantes das instituições	Instituição que representa	Função desempenhada na Instituição que representa	Função desempenhada no projeto
1	Santa Casa da Misericórdia de Santiago do Cacém	Animadora Sociocultural	Organização e preparação e acompanhamento da mobilidade
1	Santa Casa da Misericórdia da Chamusca	Animadora Sociocultural	Organização e preparação e acompanhamento da mobilidade
1	Santa Casa da Misericórdia de Santarém	Diretora técnica	Organização e preparação da mobilidade
1	Santa Casa da Misericórdia de Sines	Animadora Sociocultural	Organização e preparação e acompanhamento da mobilidade
1	Abrigo dos Velhos Trabalhadores de Montemor-o-Novo	Diretora Técnica	Organização e preparação e acompanhamento da mobilidade
1	Centro Social, Cultural e Recreativo do Bairro da Esperança em Beja	Diretora Técnica	Organização e preparação da mobilidade

Fonte: elaboração própria.

Os representantes de cada instituição participante assumem os cargos de animador sociocultural e de direção e desempenham funções em todas as fases do projeto, desde a sua organização até a implementação e ainda tiveram a oportunidade de testar a prova de conceito.

- **Investigadora responsável do projeto.**

Perspetivar e conhecer os objetivos, dimensões e resultados do projeto sob a perspetiva da investigadora responsável do projeto foi fundamental, uma vez que a própria junto de uma equipa multidisciplinar desenhou e implementou o projeto. Daí ser considerada um elemento-chave na partilha de opinião e de informações que mostram como tudo

aconteceu, desde a ideia passando pela prova de conceito até aos outputs recolhidos e publicados.

A Investigadora coordenadora do projeto é Professora Adjunta no Instituto Politécnico de Santarém e coordenadora do Mestrado em Gestão de Unidades de Saúde na Escola de Gestão e Tecnologia de Santarém.

1.4. Técnicas de recolha de dados

A definição dos instrumentos de recolha de dados consiste num procedimento lógico de uma investigação, os quais tem por objetivo selecionar técnicas adequadas e pertinentes para que a informação apurada possa refletir os conteúdos e os resultados esperados.

A presente investigação recorreu a três técnicas de recolha de dados, a saber:

- Pesquisa bibliográfica - para uma melhor compreensão da temática em estudo. Recorreu-se à análise de documentos científicos, como:
 - ✓ Artigos científicos: Documentos publicados em revistas científicas que descrevem pesquisas e estudos realizados por especialistas;
 - ✓ Livros: Fontes de informação abrangentes sobre um tópico específico, escritas por especialistas no assunto. Podem fornecer uma visão geral detalhada e aprofundada do tema em questão;
 - ✓ Jornais e revistas: Artigos de jornais e revistas que abordam assuntos atuais, opiniões, análises;
 - ✓ Teses e dissertações: Trabalhos académicos desenvolvidos na área temática em estudo.

- Outra das técnicas utilizada foi a observação direta e participante. Enquanto membro pertencente à equipa de investigação foram desempenhadas tarefas de apoio através da participação no processo de preparação e estruturação dos objetivos do projeto e de implementação – enquanto bolsista, o contributo foi essencialmente para a realização e monitorização específica das atividades e ações anteriormente identificadas.
Durante a realização das atividades a postura mantida foi de observadora atenta, propondo aos participantes que se expressassem verbalmente sobre o que estavam

vivenciando no momento. Esta partilha livre de sentimentos sobre o vivenciado pelos participantes permitiu o registo de como os participantes do projeto, na primeira pessoa, avaliaram a experiência. Adicionalmente, foi elaborado um diário de campo, onde constam observações e relatos durante o intercâmbio (ver Apêndice nº1).

- A terceira técnica de recolha de dados aplicada foi a entrevista semi-diretiva constituída por três dimensões:
 1. Avaliação da experiência turística por partes dos utentes que integraram a mobilidade- turista sénior;
 2. Modelos de dimensões da experiência turística;
 3. Avaliação geral da satisfação da experiência turística.

Estas dimensões desdobraram-se em 6 questões, ver guião em (Apêndice nº2). As entrevistas foram aplicadas aos participantes séniores do projeto. A administração das entrevistas foi feita presencialmente ao que acresceu o registo áudio para facilitar o processo de transcrição e de análise.

Adicionalmente foi aplicada uma entrevista à investigadora responsável pelo projeto “VOLTO JÁ”, (Apêndice nº3) que desempenha funções de docente de Ensino Superior no Instituto Politécnico de Santarém, bem como às responsáveis pelas instituições participantes (Apêndice nº4). As principais dimensões abordadas na entrevista foram:

- Motivações e objetivos do projeto;
- Dinâmica de funcionamento do projeto;
- Efeitos/impactes globais do projeto;
- O futuro do projeto.

A escolha desta técnica é justificada por se considerar um instrumento de recolha de dados que possibilita a interação face ao perfil alvo e face à partilha de sentimentos durante a “conversa”. Em seguida é apresentada uma figura síntese das técnicas de recolha de dados, que apresenta a triangulação como uma abordagem essencial.

Triangulação de dados

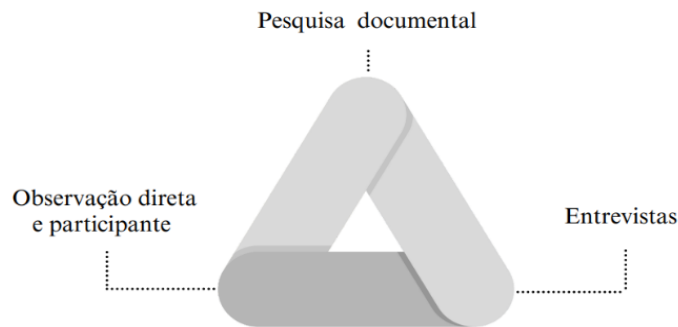


Figura 9 - Esquema síntese das técnicas de recolha de dados

Fonte: elaboração própria.

A triangulação dos dados consiste em combinar dois ou mais pontos de vista, fontes de dados, abordagens teóricas ou métodos de recolha de dados, com a finalidade de obter um resultado mais fidedigno da realidade ou uma compreensão mais completa do fenómeno em análise. Segundo Coutinho (2008, p.9) a triangulação:

consiste em combinar dois ou mais pontos de vista, fontes de dados, abordagens teóricas ou métodos de recolha de dados numa mesma pesquisa por forma a que possamos obter como resultado um retrato mais fidedigno da realidade ou uma compreensão mais completa dos fenómenos a analisar.

1.5. Técnicas de análise e tratamento dos dados

A análise de dados é a etapa seguinte à recolha dos dados e consiste em dissecar e interpretar a informação anteriormente recolhida, de forma a encontrar respostas ao problema da investigação (Gil, 1999).

As técnicas de análise de dados desempenham um papel fundamental em diversas áreas, pois permitem extrair informações valiosas a partir de um conjunto de dados complexos. Estas técnicas ainda fornecem uma abordagem sistemática e objetiva para explorar informações importantes contidas nos dados.

Neste caso específico e tendo em conta os dados recolhidos, privilegiou-se a técnica de análise de conteúdo, que segundo (Bardin, 1977, p.38):

A análise de conteúdo pode ser considerada como um conjunto de técnicas de análises de comunicações, que utiliza procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens ... A intenção da análise de conteúdo é a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção e da recepção das mensagens, inferência esta que recorre a indicadores (quantitativos, ou não).

A figura em seguida ilustra e simplifica a ideia acima apresentada e defendida pela autora:

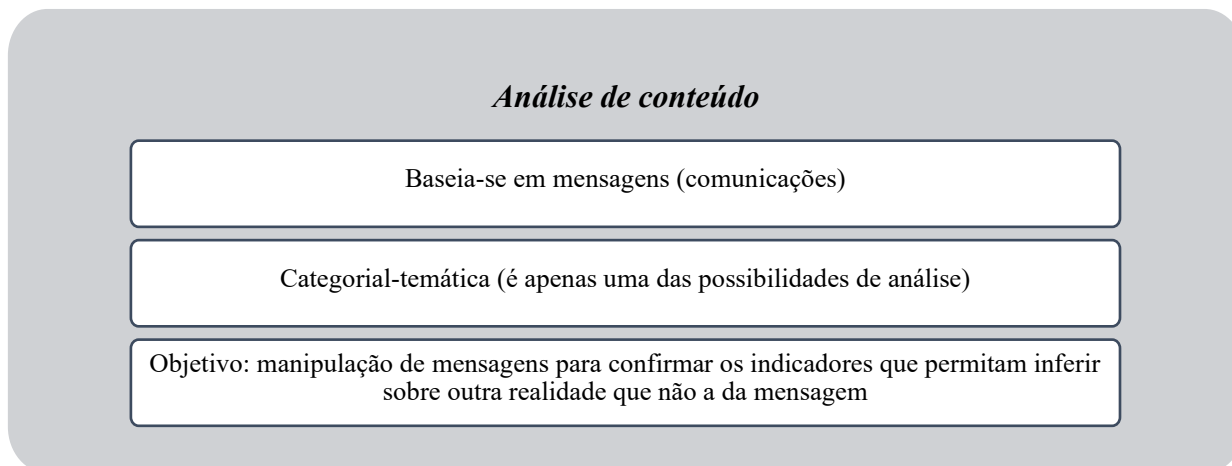


Figura 10 - Características da Análise de Conteúdo

Fonte: elaboração própria, adaptado aos estudos de (Bardin 2011)

1.5.1. Análise de conteúdo categorial temática

A análise de conteúdo categorial temática é uma abordagem flexível e amplamente utilizada em diferentes áreas de pesquisa, como ciências sociais, psicologia, educação e comunicação. É uma ferramenta importante para explorar e compreender o significado dos dados qualitativos, proporcionando *insights* valiosos para a pesquisa.

Segundo (Braun e Clarke, 2006, p. 3), um dos maiores benefícios da análise temática é a sua flexibilidade, “através da sua liberdade teórica, a análise temática fornece uma ferramenta de pesquisa flexível e útil, que pode potencialmente fornecer um conjunto rico e detalhado, ainda que complexo de dados”.

Construir uma análise temática consiste, por isso, “em descobrir os «núcleos de sentido» que compõem a comunicação e cuja presença ou frequência de aparição podem significar alguma coisa para o objectivo analítico escolhido” (Bardin, 1977, p. 105).

Neste caso específico e para a análise de conteúdo das 31 entrevistas semi-diretivas realizadas presencialmente e online via plataforma zoom (foram registadas com o prévio consentimento dos intervenientes (Apêndice nº5), com principal recurso a gravação áudio, posteriormente recorreu-se a uma análise de conteúdo categorial temática. Tratou-se de um processo complexo que incluiu, a criação de uma grelha de análise dividida em:

- dimensões de análise;
- sub-dimensões de análise;
- categorias de análise;
- sub-categorias de análise;
- unidades de registo.

Todos estes elementos permitiram uma melhor interpretação dos dados recolhidos, assim sendo a categorização foi sem dúvida um elemento facilitador, segundo (Bardin, 1977, p. 117),

A categorização é uma operação de classificação de elementos constitutivos de um conjunto, por diferenciação e, seguidamente, por reagrupamento segundo o género (analogia), com os critérios previamente definidos. As categorias, são rubricas ou classes, as quais reúnem um grupo de elementos (unidades de registo, no caso da análise de conteúdo) sob um título genérico, agrupamento esse efectuado em razão dos caracteres comuns destes elementos.

No que respeita aos dados obtidos através da observação participante, foi feita uma análise com recurso às anotações registadas no diário de campo durante a realização das atividades, este conjunto de informações permitiram perceber a importância e o contributo que a experiência teve na vida destes utentes participantes. A análise de dados possibilitou ainda a interpretação combinada e sequencial da informação recolhida, que foi abordada e explorada no sentido de identificar qual o contributo deste tipo de projeto para o bem-estar destes séniores institucionalizados bem como o contributo para o desenvolvimento comunitário.

2. Análise dos resultados

Com o intuito de responder à questão de partida da presente investigação, bem como ao objetivo geral e aos objetivos específicos, a análise dos resultados forneceu informações

valiosas para a interpretação dos contributos e impactes que o projeto de inovação social VOLTO JÁ - tem para o desenvolvimento comunitário.

2.1. A opinião da responsável do projeto

Os resultados alcançados através da aplicação de uma entrevista à responsável do projeto são analisados em seguida (ver Apêndice 6).

Quando questionada sobre as motivações e os objetivos do projeto, a entrevistada evidencia o seguinte:

O combate ao Isolamento Social

“(...) Sem dúvida o isolamento social (...)”.

Diminuição de sentimentos de tristeza

“(...) combater alguma tristeza e desânimo que se instala na vida destas pessoas quando estão institucionalizadas”.

Quebra de rotinas

“(...) a ideia era trazer algo de novo que rompesse com a rotina diária deles (...)”.

É um projeto direcionado para a população sénior pelo que tudo o que possa ser feito para melhorar a sua qualidade de vida é uma mais-valia e foi essa uma das principais motivações.

Quais os principais aspetos estruturantes do projeto, foi outra das questões colocadas, em que a coordenadora do projeto destaca:

As parcerias com a comunidade

“As parcerias com a comunidade, isso para mim é que é estruturante e que vai permitir a sobrevivência de um projeto desta natureza (...)”

No que concerne à dinâmica do projeto, tendo em conta os seus objetivos, a investigadora destaca que o projeto se baseia numa dinâmica diferenciadora em que o elemento disruptivo não são as atividades, mas, sim, o facto de levar os séniores a sair da instituição onde estão institucionalizados e conhecerem outras realidades.

“(...) o intercambio, este é que pode ser considerado o elemento disruptivo deste projeto”.

Assumindo que “o projeto tinha uma vertente de visita e conhecimento de outros territórios, de que forma esta vertente de valorização da relação com o território foi explorada?”, foi a reflexão seguinte proposta à responsável do projeto. Segundo a

entrevistada, foi possível estabelecer uma forte ligação com os municípios porque: *“explorou-se muito daquilo que é o património edificado das comunidades (...)”*.

Quanto à avaliação do interesse dos participantes no projeto, a entrevistada assegura:

“(...) o feedback que tiramos foi que teriam adorado, (...) Houve sem dúvida um grande envolvimento por parte dos participantes” (...) O feedback foi o melhor. (...) Bastante positivo”.

Segundo a responsável do projeto *“(...) é fundamental dar atenção a estas pessoas e valorizá-las enquanto elementos da sociedade.”* daí a enorme mais-valia induzida por experiências e projetos com estes fins.

Sobre os aspetos que poderiam ter corrido melhor, destaca: *“(...) a duração das mobilidades (...)”*.

Face às dinâmicas existentes nas organizações participantes, ficou bem evidente que não existiram grandes alterações, tendo a entrevistada apontado como fator decisivo:

Forte ligação com academia

“(...) acho que as organizações que participaram no projeto já eram organizações muito abertas a participar em projetos ligados com academia, portanto eu acho que elas já tinham isso no seu ADN e isso facilitou muito a implementação do projeto (...)”.

O projeto teve, adicionalmente, a grande mais-valia de aproximar a academia deste tipo de instituições:

Grande interesse e envolvimento

“Garantidamente a maior aproximação, mais interesse e envolvimento das instituições à academia”.

O grande impacto do projeto passa por:

Atenuar a problemática de isolamento social

“(...) combatemos esse mesmo isolamento, estou muito segura disso, os séniores precisam de muito pouco, precisam de companhia, pessoas com quem conversar e quebrar um bocadinho daquela rotina”.

Quanto ao contributo do projeto para a dinâmica de desenvolvimento comunitário, a entrevistada defende que foi criada uma rede de suporte, (...) *“que não envolvia somente as instituições de economia social, como também os municípios e as empresas privadas”*, tendo por base uma colaboração abrangente e diversificada para fornecer apoio e soluções, o que foi positivo para as dinâmicas de desenvolvimento comunitário.

Relativamente às mudanças efetivas, a perspetiva apresentada pela entrevistada foi de que: “(...) teve impacto na vida destas pessoas, (...) e teve impacto também nas organizações, foi sem dúvida uma experiência impactante”.

Em relação ao futuro do projeto, “A nossa intenção é continuar à procura de financiamento para poder alargar ainda mais a zona geográfica de implementação do projeto”.

Em suma, pode-se concluir que, de acordo com a entrevistada, o projeto desenvolvido permitiu oferecer experiências de valor acrescentado a um grupo de séniores institucionalizados o que atenuou o seu isolamento social. Em termos de dinâmica de funcionamento e relação com a comunidade, o projeto permitiu uma maior proximidade da academia às instituições resultando daí uma relação muito proveitosa e com benefícios para as dinâmicas de desenvolvimento local.

2.2. A opinião das representantes das Instituições participantes no projeto

Os resultados obtidos por meio da análise das entrevistas, permitiram uma compreensão mais profunda do projeto VOLTO JÁ e dos seus efeitos na comunidade (ver Apêndice nº7).

Quando questionadas sobre os contributos do projeto, as representantes das instituições participantes destacaram que este impactou positivamente nas dinâmicas das mesmas, criando novas oportunidades, novas partilhas e sobretudo novas experiências. Sublinharam, nesse sentido, a importância da:

- **Quebra de rotinas**

“projeto espetacular que promovia o intercambio com outras instituições (...)” (EB2)

“Primeiro de tudo foi uma atividade diferente, nunca tínhamos feito nada do género (...)”. (EB4)

“Para nós qualquer oportunidade de atividade diferente é muito importante”. (EB5)

“(...) procuramos que os nossos utentes tenham outros estímulos”. (EB5)

- **Partilha de novas experiências**

“A partilha é uma cultura que já vinha nas nossas atividades (...)” (EB1)

“(...) partilhar momentos de lazer e de convívio com outros idosos numa outra instituição” (EB1)

“(...) conhecerem novas localidades e novas culturas”. (EB3)

“(...) conhecerem outras realidades”. (EB6)

- **Oportunidade inovadora**

“(...) pensamos que seria uma grande oportunidade diferente e inovadora”. (EB2)

No que concerne aos principais aspetos estruturantes do projeto, evidenciaram:

- **A partilha de experiências**

“Principalmente a partilha de experiências (...)”. (EB2)

“(...) alargar os seus horizontes junto de outras pessoas (...) que tem vivências diferentes”. (EB6)

- **A ausência de custos**

“Foi a não existência de custos para os idosos (...)”. (EB1)

“Em termos económicos trata-se de um projeto viável”. (EB4)

- **O envolvimento da comunidade**

“(...) colocarem as instituições e as empresas locais envolvidas no projeto é de alguma forma despertar a sua responsabilidade social”. (EB5)

De acrescentar ainda que, **ao nível das dinâmicas existentes na organização**, algumas consideraram que existiram mudanças importantes nomeadamente através da troca de experiências: *“O projeto trouxe-nos uma melhoria (...)”. (EB1)* *“(...) adotamos uma estratégia que vimos na outra organização” (...) benchmarking”. (EB1)* *“(...) houve troca de experiências em termos profissionais (...)” (EB4)* *“(...) o convívio com outras instituições permite também que haja troca de experiências (...)” (EB6)*, enquanto outras defenderam que não existiam mudanças importantes, por se tratar de uma experiência isolada e de não existirem condições efetivas de continuidade: *“Não mudou porque nós não temos condições para fazer o que o projeto fez”. (EB2)* *“Infelizmente acabou por ser um caso isolado, (...)”. (EB3)* *“Não mudou (...)”. (EB5)*

O facto de ter como elementos-chave *“(...) uma dinâmica que envolve a comunidade” (EB3)* e o combate ao isolamento social, *“(...) por ser uma resposta às pessoas que estão isoladas” (EB5)*, foram aspetos diferenciadores do projeto. As entrevistadas salientaram, também, para essa diferenciação, a dinâmica existente de partilha:

“(...) receberem e mostrarem a sua instituição e o conhecerem a instituição dos outros participantes”. (EB1)

“Muito diferenciada, (...) para eles foi uma mais-valia”. (EB2)

“(...) enquanto aqui no intercambio nós vamos mesmo para conhecer outras pessoas”. (EB4)

“O projeto acaba por ser diferenciado, por ser uma resposta às pessoas que estão isoladas” (EB5).

O VOLTO JÁ é, por isso, identificado pelas entrevistadas como apresentando uma dinâmica inovadora e eficaz:

“(...) apresenta uma dinâmica diferenciada, uma dinâmica muito inovadora, uma dinâmica eficaz” (EB3)

“(...) dinâmica bastante interessante e inovadora (...). (EB6).

As diferentes dinâmicas foram fundamentais para dar resposta a diferentes aspetos que se encontram interligados, evidenciando-se a aposta na diferenciação, na inovação e na integração comunitária.

A visita e conhecimento de outros territórios, e a forma como foi valorizada esta relação, foi outra das reflexões proposta às entrevistadas. Segundo estas foi possível valorizar os territórios através de partilha de experiências:

“(...) foi uma boa experiência. Tudo isto valorizou o território (...). (EB1)

“(...) pensamos logo no potencial do que tínhamos para mostrar”. (EB3)

Outro contributo mencionado foi a valorização através das visitas turísticas:

“O território e o património foram sem dúvida valorizados”. (EB2)

“(...) é uma mais-valia em termos de promoção do património, do território (...).” (EB4).

A curta duração das visitas foi, contudo, apontada como constrangimento, podendo ter contribuído negativamente para uma insuficiente valorização da experiência:

“O tempo também foi pouco, (...), se fosse mais tempo as visitas ao território também seriam diferentes (...).” (EB5)

“(...) limitação de tempo”. (EB6).

Relativamente à participação dos séniores no projeto, as entrevistadas assumiram que houve um interesse e envolvimento bastante positivos:

“Houve muito interesse (...).” (EB1)

“O interesse deles foi contar tudo aos outros (...)” (EB2)

“O interesse e o envolvimento dos sêniores foi um processo muito fácil (...)” (EB3)

“Interessaram-se sim, mesmo depois de ter acabado e terem regressado (...)” (EB4)

“(...) houve algum entusiasmo na participação e na própria dinâmica”. (EB5)

“(...) entusiasmados e muito envolvidos (...)” (EB6).

Atendendo ao feedback que receberam por parte dos sêniores participantes, as responsáveis pelas instituições salientam que existiu uma satisfação em termos gerais:

“Foi o melhor, foi positivo, muito bom”. (EB1)

“(...) enfim, tudo”. (EB3)

“(...) muito positivo (...)”. (EB4)

“(...) houve uma satisfação global dos participantes”. (EB5)

“Foi muito bom”. (EB6)

Quanto aos aspetos mais positivos, identificados pelos participantes, as representantes das instituições dividiram as suas opiniões entre:

- **a experiência no global**

“Foi tudo uma maravilha, tudo bom”. (EB2)

- **o acolhimento**

“(...) a forma como foram acolhidos (...)” (EB3)

- **a gastronomia**

“(...) a gastronomia (...)” (EB2)

“(...) conjugação gastronómica (...)”. (EB3)

- **as paisagens**

“(...) foi o disfrutar das paisagens (...) (EB3)

O convívio e a partilha é, no entanto, o aspeto que mais evidenciam, demonstrando a importância das experiências de intercâmbio para a comunidade sénior e do contacto com outras realidades:

“O convívio e a partilha”. (EB1)

“Foi o convívio (...)”. (EB3)

“Foi sem dúvida o convívio, (...) e a partilha”. (EB4)

“(…), conhecer e trocar experiências de vida (...)”. (EB5)

“(…) contactado com outra realidade (...)”. (EB6)

A opinião das entrevistadas vai no sentido de que o projeto contribuiu efetivamente para atenuar a problemática do isolamento social sentida pelos sêiores participantes:

“Conseguiu, havia ali pessoas que participaram, que não teria outra oportunidade de passear”. (EB1)

“Sim, sim, se nós tivéssemos condições, nós já teríamos feito um pouco o volto já (...)”. (EB2)

“Sem dúvida (...)”. (EB3)

“(…) foi uma mais-valia e contribuiu para a diminuição do isolamento”. (EB3)

“Sem dúvida, (...), mais atividades destas combatiam sem dúvida o isolamento social”. (EB4)

“(…) acho que é por aí, a estratégia é essa”. (EB5)

“(…) o volto já foi extremamente positivo neste aspeto (...)” (EB6)

Quanto aos efeitos na vida pessoal e comunitária dos participantes sêiores, as entrevistadas destacam:

- **Alegria e bem-estar**

“A curto prazo foi a alegria que trouxeram (...)”. (EB2)

“A curto prazo digamos que eles vieram mais rejuvenescidos (...)”. (EB3)

“(…) até a saúde fica bem melhor. (EB3)

“A curto prazo sim (...)”. (EB6)

- **Memórias e recordações**

“(…) a longo prazo ficam as recordações, as memórias”. (EB2)

“(…) a medio/longo prazo, ficaram as recordações”. (EB2)

“(…) ainda vão recordando”. (EB4)

Duas das responsáveis considera que o VOLTO JÁ não surtiu efeitos a longo prazo:

“Não, eles mantiveram-se na mesma (...)”. (EB2)

“(...) a longo prazo não (...)”. (EB6)

A justificação prende-se com a curta duração da experiência:

“se fosse mais frequente talvez tivesse mudado”. (EB2)

“Essa questão da durabilidade (...) eles queriam mais”. (EB3)

“(...) podia ter durado mais tempo”. (EB4)

Outros aspetos que as entrevistadas consideram poder ser melhorados relacionam-se com a acessibilidade de alguns sítios visitados, uma vez que *“(...) a visita ao centro histórico foi muito difícil (...)” (EB1)*, e com a adequação dos equipamentos às características dos séniores participantes, já que *“(...) foi o difícil acesso às luzes, os interruptores (...)” (EB2)*.

Ainda que estes aspetos devam ser tidos em conta no desenvolvimento de experiências futuras, há quem sublinhe que *“(...) foi uma experiência única”. (EB6)* e que *“(...) eles não apontaram nada que pudesse ter corrido melhor (...)”. (EB6)*.

Relativamente à contribuição do projeto para o desenvolvimento comunitário, as entrevistadas ressaltaram os seguintes aspetos como elementos decisivos na criação de redes de interação entre a comunidade e as instituições, não obstante do trabalho que ainda há fazer em alguns casos junto das populações:

- **Interação com a comunidade**

“Acho que sim, nas visitas à cidade as pessoas (...) acabavam por interagir”. (EB1)

“(…), penso que o projeto foi muito bem acolhido localmente”. (EB5)

“Acho que as pessoas estão despertas para as questões da responsabilidade social (...)” (EB6)

- **Ausência de envolvimento institucional**

“Não na nossa comunidade não despertou (...)” (EB2)

“Ainda há algum trabalho a fazer (...)”. (EB3)

Quanto ao contributo do projeto, face às evidências da disponibilidade para repetir a experiência, a maioria das responsáveis das instituições que acompanharam de perto o programa de intercâmbio expressou que tem vontade de voltar a repetir a experiência:

“Ficou a pergunta: quando é que repetimos?”. (EB1)

“Ficou uma abertura por parte dos utentes em querer voltar a repetir a experiência (...)”. (EB3)

“Houve uma mudança de comportamento em relação a este tipo de iniciativas”. (EB3)

“Ficou a vontade de participar mais nestas iniciativas”. (EB4)

“Eu acho que ficou a vontade, (...) houvesse uma continuidade”. (EB5)

“Por eles havia mais (...)”. (EB6)

No que respeita ao futuro do projeto foi possível aferir junto das entrevistadas que as instituições voltariam a participar, caso o mesmo tivesse continuidade:

“Com toda a certeza (...)” (EB1)

“Sim, sim continuaria”. (EB2)

“Sem dúvida que sim, com todo o prazer”. (EB3)

“Sim sem dúvida que continuaram a participar”. (EB4)

“Penso que o projeto é muito interessante para continuar no futuro (...)” (EB5)

“Sim, sim sem dúvida” (EB6)

Pode-se concluir que, segundo as perspetivas das entrevistadas, o projeto de intercâmbio sénior foi bem aceite e valorizado pelas instituições participantes, uma vez que impactou positivamente nas dinâmicas das instituições e assegurou, ainda que temporariamente, a problemática de isolamento social dos idosos que participaram nas experiências de mobilidade.

O impacto que o projeto teve no desenvolvimento comunitário foi referido pelas ligações que se conseguiram estabelecer com algumas entidades da região. Adicionalmente, impactando em cada um dos idosos participantes no projeto está a contribuir-se também para a melhoria da qualidade de vida destes e com isso contribuir para a dinâmica de desenvolvimento global. Há, no entanto, uma minoria que fez referência ao longo caminho a percorrer, sendo necessário criar estruturas mais sustentáveis no que diz respeito ao trabalho em rede e à responsabilidade social.

Relativamente às mudanças efetivas que aconteceram na vida dos participantes, estão relacionadas com a motivação e a vontade que estes mostraram em voltar a repetir, uma vez que a experiência teve impacto sobretudo nas suas rotinas diárias e no conhecimento,

em geral, do território e de outros sêniores de outras instituições participantes nas ações de intercâmbio.

2.3. Utentes participantes no projeto

A análise das entrevistas (Apêndice nº8), revelou informações úteis sobre o projeto e seus impactes junto dos idosos institucionalizados, proporcionando um entendimento mais aprofundado dos resultados alcançados. As unidades de registo extraídas das entrevistas são complementadas com os registos feitos pela investigadora no seu diário de campo.

Ao serem interpelados sobre o que foi a experiência e quais os aspetos que ficaram retidos na sua memória, os utentes participantes realçaram os novos lugares que tiveram oportunidade de visitar, as pessoas que conheceram e a forma como foram acolhidos durante a mobilidade, referindo:

“(...) fecho os olhos e vejo tudo, a primeira coisa que me vem à cabeça, é a amizade daquelas pessoas e o convívio”. (EC2)

“Recordo-me de toda a visita, (...), as pessoas foram formidáveis, (...). As pessoas marcaram-me muito não podia ser melhor” (EC4)

“Ainda me lembro, não dá esquecer, (...), foi um sonho”. (EC14)

“Está bem presente, gostei imenso, recordo-me de muita coisa a visita aquela igreja muito bonita, a farmácia antiga (...)”. (EC20)

“Ainda está na memória, penso logo que foi uma visita boa e por acaso gostei do princípio ao fim, gostei sempre embora cansada, mas gostei”. (EC21)

“destacando principalmente o convívio e os laços afetivos que foram criados durante o intercâmbio, além da oportunidade de explorar e conhecer novos lugares e novas realidades”. (diário de campo)

“No entanto, é interessante notar que os momentos de convívio, descontração e partilha foram o aspeto mais valorizado pelos participantes”. (diário de campo)

“A criação de laços entre os participantes e a vontade de partilhar conhecimentos e experiências foi uma constante”. (diário de campo)

Consideram, por isso, que a participação foi importante, por lhes ter permitido usufruir de novas experiências:

“Sim foi, e fiquei contente de ter lá ido, porque gostei de conhecer pessoas novas”. (EC1)

“Foi, porque eu não conhecia, só de ouvir falar na televisão e fiquei radiante de conhecer”. (EC2)

“Sim, porque eu desde que nasci foi só trabalhar, nunca tive oportunidade de viajar, (...)”. (EC6)

“Foi, foi, sim, sim, porque conheci sítios que nunca fui”. (EC15)

“Para mim foi importantíssima porque vi coisas que nunca tinha visto na vida”. (EC19)

“Foi, porque fui ver o que não tinha visto e depois porque gostei mesmo”. (EC21)

“No geral, pode-se afirmar que se tratou de uma experiência positiva e inclusiva para todos os envolvidos”. (diário de campo)

“(...) demonstraram grande satisfação com a experiência, (...) além da oportunidade de explorar e conhecer novos lugares e novas realidades”. (diário de campo)

“(...) a oportunidade de visitar locais próximos da sua área de residência que nunca tinha conhecido antes, tornou-se evidente que a mobilidade pode proporcionar experiências enriquecedoras mesmo para aqueles que habitam os territórios”. (diário de campo)

“No entanto, o intercâmbio e as oportunidades de mobilidade ajudaram a minimizar estas barreiras e proporcionar experiências únicas ao permitir que os indivíduos conhecessem lugares próximos e explorassem a riqueza cultural e histórica da sua região”. (diário de campo)

Daí que salientem que a tomada de decisão quanto à integração e participação no projeto tenha sido rápida e consciente:

“Pensei logo que queria ir, não tive dúvidas em aceitar”. (EC1)

“Não tive dúvidas, disse logo com certeza que queria ir”. (EC2)

“Não tive dúvidas em participar, já meti na cabeça que sou do verbo ir (...)” (EC10)

“Não, não, não tive dúvidas nenhuma, (...), foi fantástico, uma visita que eu jamais vou esquecer”. (EC11)

“Eu disse logo que ia”. (EC16)

“Não tive dúvidas, eu gosto de passear” (EC23)

Em relação à sua participação na experiência, os entrevistados enfatizaram que se sentiram ativamente envolvidos, destacando a forma como foram recebidos ao longo de todo o intercâmbio:

“Senti-me bem na experiência, eram todos muito amáveis, todos muitos simpáticos”. (EC2)

“Sim, foi lindo (...), fui bem recebido pelos colegas, (...), senti-me sempre à vontade, os colegas foram maravilhosos”. (EC9)

“(...), fomos tratados muito bem, foram sempre pessoas amáveis, muito simpáticas”. (EC10)

“Sempre alegre, contente satisfeito e pronto, tudo bom”. (EC14)

“Senti-me sempre envolvido com a experiência”. (EC19)

“(...) os profissionais e técnicos envolvidos na organização das mobilidades desempenham um papel crucial (...), trabalharam arduamente para garantir que os participantes tivessem uma experiência positiva e significativa, ajudando-os a se integrar, fornecendo o suporte necessário e facilitando as atividades de modo a promover interação entre os envolvidos”. (diário de campo)

O agrado com os recursos e as instalações disponibilizadas durante o intercâmbio manifestou-se em termos de:

- **Serviços de alojamento durante a visita**

“Estava tudo muito limpinho”. (EC1)

“O alojamento estava equilibrado com as outras coisas, do melhor que há os colchões belíssimos, tudo impecável, a roupa lavadinha”. (EC3)

“Aqueles apartamentos são um espetáculo, não há palavras”. (EC9)

“Cinco estrelas, espetacular” (EC9)

“Ah, gostei muito, parecia um hotel de cinco estrelas, era muito bonito”. (EC16)

“Eu até me parece que não merecia aquilo, foi belíssimo, melhor que aquilo não podia ser”. (EC19)

“Gostei, estava tudo bem, nunca tinha dormido num hotel em toda a minha vida, não tenho vergonha de dizer, (...)”. (EC20)

“(...) todos os participantes foram bem acomodados no turismo rural "Casas de Miróbriga". Foi importante garantir o bem-estar dos participantes para que eles pudessem desfrutar plenamente da experiência”. (diário de campo)

- **Serviços de transporte durante a visita**

“Eu tenho receio em andar de transporte com certas pessoas, (...), nunca nos colocou em perigo, quando vim de regresso vinha a pensar se tiver sono posso dormir, vinha descansado”. (EC3)

“Correu tudo bem, o transporte era muito bom, melhor não podia ser”. (EC4)

“Cinco estrelas, impecável”. (EC12)

“A viagem foi boa, uma condução muito boa”. (EC16)

“O transporte era uma maravilha, dava para nós vermos tudo”. (EC19)

“Todas as necessidades básicas foram atendidas durante a mobilidade, incluindo (...) transporte”. (diário de campo)

- **Atrações visitadas**

“Gostei de ver a feira, o convento e as igrejas gosto de ver porque esta tudo bem feito, (...)”. (EC4)

“Gostei, tudo muito bem organizado, muito bom, só a nossa entrada marcou”. (EC9)

“Foi tudo muito bonito, gostei imenso”. (EC12)

“Lindas paisagens que eu nunca tinha visto na minha vida”. (EC14)

“Não via, mas com a explicação eu estava a imaginar as coisas como elas são”. (EC23)

“(…), proporcionar experiências únicas ao permitir que os indivíduos conhecessem lugares próximos e explorassem a riqueza cultural e histórica da sua região”. (diário de campo)

“Foi muito gratificante observar que todos os envolvidos aproveitaram ao máximo as atividades propostas e experienciaram cada momento com entusiasmo”. (diário de campo)

“A elaboração de um plano de atividades diversificado, seguindo o padrão dos anteriores, também contribuiu para o sucesso da mobilidade. Oferecer uma variedade de opções turísticas permitiu que cada participante encontrasse algo que fosse do seu interesse, e que lhe devolvesse a memória momentos felizes”. (diário de campo)

- **Experiências vividas**

“Os momentos de convívio foram bons”. (EC1)

“Gostei muito, criaram-se muitas amizades (...) Os momentos de convívio foram maravilhosos”. (EC3)

“Estava tudo adequado, ao esperado”. (EC8)

“Não tenho palavras, foi muito bom”. (EC9)

“Foi muito bom, conheci pessoas impecáveis e muito simpáticas”. (EC14)

“Do melhor que há, não houve problema nenhum”. (EC17)

“Foram bons, agradáveis, gostei de conhecer pessoas que não conhecia foram simpáticas”. (EC24)

“Sem dúvida que todos os envolvidos tornaram a mobilidade uma experiência tão positiva e impactante quanto o possível”. (diário de campo)

- **Acompanhamento durante a visita**

“Foi tudo bom, fomos sempre bem acompanhadas”. (EC2)

“Eram pessoas impecáveis, que nasceram para aquilo”. (EC3)

“Correu tudo do melhor, davam-nos sempre atenção e foi uma belíssima viagem”. (EC4)

“Sim, sim, parece que nós estávamos no coração daquela gente, para mim eramos uma família que estava ali”. (EC9)

“Muito bom, fui sempre bem acompanhado, pessoas impecáveis, (...)”. (EC14)

“Nunca senti que me faltou acompanhamento e julgo que ninguém sentiu. Senti-me sempre acompanhado”. (EC19)

“Sempre acolhida graças a Deus, tinha sempre uma pessoa por perto que me pudesse “jogar” a mão”. (EC21)

“Sempre acompanhada, havia sempre uma pessoa que estava ao pé de mim, estava sempre acompanhada, pois basta a minha dificuldade de visão”. (EC23)

“Foram recebidos de uma forma bastante calorosa e cuidadosamente planeada, o que proporcionou uma experiência genuinamente interessante”. (diário de campo)

Apenas uma utente participante se mostrou desagrada com as instalações:

“Não fiquei satisfeita, não era acolhedor, (...). Pode ser melhorado, mentia-lhe se lhe disse-se o contrário”. (EC7)

“No entanto, houve um constrangimento em relação às acomodações. Apesar de estarem equipadas com os bens necessários para o bem-estar dos participantes, o ambiente era um pouco frio. Isto deve-se ao fato das instalações estarem desativadas na maior parte do tempo, são utilizadas apenas ocasionalmente”. (diário de campo)

No geral os entrevistados e as entrevistas sentiram-se satisfeitos com a experiência, destacando o facto de ter corrido tudo dentro dos pressupostos:

“Sinto-me satisfeito com a viagem, com tudo”. (EC4)

“Muito satisfeito, havia eu de estar lá agora”. (EC5)

“Muito satisfeito, não tenho dúvidas disso a nossa viagem correu muito bem, (...)”. (EC9)

“Satisfeita, sim senhora fiquei muito contente com esta viagem, correu tudo bem, fomos bem tratadas”. (EC18)

“Fiquei satisfeita, foi agradável”. (EC24)

(...) a experiência acabou por superar as expetativas dos envolvidos (...). (diário de campo)

Alguns dos participantes não percecionam mudanças relevantes, despoletadas pela participação no projeto, em termos de qualidade de vida:

“Não mudou nada”. (EC1)

“Mudar não mudou, (...), quer dizer no fundo pode ter mudado a maneira como eu comecei a encarar coisas que não dava tanta importância”. (EC10)

“Em termo de responsabilidade sentia-me na mesma (...)”. (EC20)

“Não, porque o meu problema são os olhos, e este problema veio comigo”. (EC23)

“Foi a mesma coisa, só alterou na minha vida o facto de ter conhecido a cidade”. (EC1)

“Ficou igual”. (EC17)

“Não, então a gente volta para aqui e é a mesma vida, porque regressei e voltei ao mesmo, à mesma rotina, (...)”. (EC23)

No entanto, a maioria reconhece que as mesmas se fizeram sentir, dado que tiveram a oportunidade de vivenciar algo novo e diferente do habitual:

“Sentia-me mais forte”. (EC2)

“Mudou porque quando cheguei senti muita alegria e disse aos meus “camaradas”, que deviam ter ido, porque nós vimos muita coisa que nunca tínhamos visto”. (EC4)

“Sim, fui ver coisas que nunca tinha visto na vida, (...)”. (EC6)

“Sim, vinha mais alegre e mais bem-disposta”. (EC6)

“Melhorei, sentia-me mais ativa”. (EC9)

“Aí mudou, mudou, mudou, quem me dera fazê-la outra vez, porque conheci outras pessoas outras vidas, outra realidade não há dúvida nenhuma.” (EC12)

“Vinha mais contente e mais feliz”. (EC14)

“De certeza que alguma coisa mudou em mim, muda sempre qualquer coisa”. (EC19)

“Senti que tinha mais qualidade de vida”. (EC19)

” Fiquei a conhecer mais, (...) muda sempre qualquer coisa (...)”. (EC20)

“(...) Mais uma vez foi importantíssimo o compromisso da entidade recetora, em oferecer uma experiência inclusiva e acessível a todos os envolvidos”. (diário de campo)

“No geral, pode-se afirmar que se tratou de uma experiência positiva e inclusiva para todos os envolvidos”. (diário de campo)

Consideram, por isso, que a sua qualidade de vida melhorou:

“Melhorou enquanto estive na visita, permitiu-me esquecer, (...), fez-me muito bem”. (EC3)

“Melhorou e gostei muito, vinha muito alegre e muito satisfeito (...), não há explicação para isto”. (EC9)

“Melhorou porque valorizei coisas que até então não valorizava”. (E1C0)

“(...) se calhar mudou a minha forma de pensar em relação às outras instituições, (...), fui conhecer uma outra realidade diferente da nossa, mas muito bem apetrechada, e bem gerida penso eu”. (EC11)

“Porque vinha mais atento e com mais conhecimentos.” (EC15)

“Só melhorou pela companhia no aspeto de não me sentir sozinha”. (EC23)

“Esses momentos de interação social, fortaleceram sem dúvida os laços entre os membros do grupo e deixou lembranças positivas para todos os envolvidos”. (diário de campo)

Os participantes referem ainda que, no geral, se sentem mais felizes após a realização da mobilidade de intercâmbio, uma vez que lhes foi dada a oportunidade de saírem do seu contexto habitual e lhes ter sido permitido conhecer lugares e situações diferentes:

“Muito mais feliz, nem se compara”. (EC4)

“Sim, porque tenho pessoas aqui que são boas para mim”. (EC6)

“Sim, aprendi algumas coisas”. (EC8)

“Vinha satisfeita, vinha realizada, porque eu saía e saíu muito (...), gosto muito de passear”. (EC10)

“Claro que sinto, (...), vi aquilo que nunca tinha visto, ouvi aquilo que nunca tinha ouvido e fui tratado como nunca tinha sido”. (EC19)

“Sentia-me contente, contei ao meu irmão”. (EC22)

“Sim, porque foi agradável”. (EC24)

“Os participantes (...), demonstraram grande satisfação com a experiência”. (diário de campo)

“No geral, quando uma avaliação de mobilidade revela que os objetivos foram alcançados e as expectativas foram superadas, e quando todos contribuíram com o que tinham de melhor, é um sinal de sucesso. Esta experiência enriquecedora certamente teve um impacto duradouro nos participantes”. (diário de campo)

O maior sentido atribuído à vida foi outro dos aspetos evidenciados pelos participantes como consequência do projeto, sendo destacada a importância de se sentirem acompanhados e terem sido muito prestáveis com eles e elas:

“A vida é diferente, tive alegria senti-me acompanhado de boa gente, dá-nos felicidade”. (EC3)

“Sim passou a ter mais sentido, e se tivéssemos ficado mais tempo mais sentido tinha, (...)”. (EC4)

“Passou a ter mais sentido, e não me importo de voltar novamente, (...)” (EC13)

“Teve mais sentido, porque sai daqui e vi outro ambiente que não vejo aqui, um ambiente diferente”. (EC16)

“Sim, a minha vida tem feito sempre sentido, desde que nós sejamos prestáveis e nos sentimos úteis”. (EC20)

Apesar dos desafios e de alguns inconvenientes enfrentados durante o intercâmbio, consideram que foi uma visita proveitosa e que o esforço investido valeu a pena:

“Sim, porque não conhecia a cidade, (...), andamos foi um bocadinho e foi um pouco cansativo, mas valeu a pena”. (EC1)

“Voltava outra vez. Não foi esforço nenhum, foi tão bom que compensou”. (EC2)

“Sim, valeu a pena, (...)”. (EC4)

“Sim, fiquei do mais contente. A experiência foi boa”. (EC10)

“Valeu mesmo a pena, foi uma viagem que correu lindamente (...), tudo muito bom”. (EC13)

“Valeu, porque me trouxe benefícios”. (EC16)

“Valeu a pena, foi uma mordomia, conhecemos outras coisas e trouxe muitos benefícios”. (EC23)

A maioria dos entrevistados expressou satisfação com todos os aspetos que lhes foram disponibilizados durante todo o processo de mobilidade de intercâmbio:

“Sim é uma coisa é inesquecível, esqueço-me de muitas coisas, mas a maior parte das coisas desta visita lembro-me”. (EC3)

“Foi uma grande experiência”. (EC4)

“Foi uma boa experiência, é para repetir, a idade já não vai ajudando muito, mas paciência”. (EC10)

“Sim, porque foi boa para mim não sei explicar (...), mas como gostei de tudo, foi uma experiência muito boa”. (EC21)

“Foi memorável, porque conheci pessoas novas e estive sempre divertida”. (EC23)

“Foi muito gratificante observar que todos os envolvidos aproveitaram ao máximo as atividades propostas e experienciaram cada momento com entusiasmo. A criação de laços entre os participantes e a vontade de partilhar conhecimentos e experiências foi uma constante”. (diário de campo)

Ainda atendendo aos desejos e aspirações dos entrevistados foi possível apurar que estes expressaram a vontade de voltar a viajar, motivados pela descoberta novos lugares, algo que rompe com o seu perfil habitual de dia-a-dia:

“Sim, eu conheci 18 países e a alguns fui dezenas de vezes, desde que a minha mulher adoeceu deixei de viajar”. (EC3)

“Fiquei, tenho sempre vontade de viajar”. (EC4)

“Ah, pois, fiquei, estes últimos anos pouco sai, e então foi muito bom”. (EC10)

“Pois, porque gosto de ver certas coisas que nunca vi”. (EC17)

“Não tenha dúvidas nenhuma, fiquei com muita vontade de viajar”. (EC19)

“Sim, porque é agradável conhecer pessoas e lugares novos”. (EC24)

Quando questionados sobre a possibilidade de repetir a experiência, todos os participantes do projeto demonstraram entusiasmo em participar novamente e expressaram o desejo de recomendar essa iniciativa a outras pessoas:

“Sim gostava de voltar, recomendava”. (EC1)

“Sim, e é recomendável a qualquer pessoa, nem tem discussão”. (EC3)

“Voltaria a repetir, nem pensava duas vezes”. (EC4)

“Estava pronto para repetir, e recomendo”. (EC8)

“Claro, era já amanhã e recomendava”. (EC12)

“Gostava muito de voltar lá, mesmo muito e recomendo, a minha sugestão é continuar”. (EC14)

“Voltaria podia ser já amanhã, não mudava nada, (...), e não tenha dúvidas nenhuma que recomendava”. (EC19)

“Voltaria e se tivesse amigos que quisessem ir eu recomendava”. (EC23)

Pode concluir-se, de acordo com as opiniões dos entrevistados e das entrevistadas, que o projeto de intercâmbio sénior merece uma avaliação positiva pelos utentes participantes. Isto deve-se ao fato do projeto ter tido um impacto positivo nas suas vidas, embora tenha sido uma experiência temporária e única.

Além disso, ao impactar em cada um dos idosos envolvidos no projeto, também se contribuiu para melhorar a sua qualidade de vida e, conseqüentemente, para impulsionar o combate ao isolamento social. Além dos benefícios trazidos pelas experiências turísticas, os participantes enfatizaram a importância das conexões pessoais estabelecidas, dos vínculos afetivos criados e das experiências partilhadas ao longo do projeto.

A motivação e o desejo de repetir a experiência estão intrinsecamente ligados às mudanças significativas que o projeto proporcionou na vida dos participantes. Essas mudanças são resultado do impacto substancial que a experiência teve nas suas rotinas diárias. Estas mudanças positivas e significativas contribuíram para o aumento da sua motivação para continuarem procurando experiências semelhantes.

3. Discussão dos resultados

Neste capítulo, serão explorados os significados, a importância e a relevância dos resultados alcançados na pesquisa, destacando a sua relação com as dimensões de análise definidas e sua ligação com a fundamentação teórica anteriormente desenvolvida.

3.1. Contributo /benefícios oferecidos pelo projeto

Quando se fala em benefícios oferecidos por um projeto há que se ter em consideração o significado do conceito de projeto que segundo o Project Management Institute (PMI) através do seu Guia do Conhecimento em Gestão de Projetos, “Project Management Body of Knowledge Guide” (PMBOK), como sendo algo que tem como objetivo criar algo exclusivo (PMI, 2013). Ou seja, é transmitida a ideia da criação de algo diferenciado e único que deve ser pensado e elaborado respeitando um determinado espaço cronológico. Bem como, as fases do ciclo de vida de um projeto que têm uma importância fundamental no planeamento e execução. Essas fases, geralmente seguem uma sequência lógica e progressiva, envolvendo atividades específicas e resultados esperadas em cada etapa.

No caso específico do programa de intercâmbio Sénior VOLTO JÁ, o projeto foi monitorizado ao longo de todas as fases, sofrendo adaptações em função da informação recolhida, ou seja, tentou-se ao máximo manter os pressupostos iniciais apresentados no formulário de candidatura, no entanto existiram ajustes que tiveram de ser feitos.

No que concerne aos contributos / benefícios os três grupos de entrevistados garantiram que se tratou de um projeto que permitiu oferecer experiências de valor acrescentado, onde o foco foi o atenuar do isolamento social bem como permitir uma maior proximidade das instituições com a academia e com a comunidade local.

“Na origem de tudo esteve muito o combate ao isolamento social, sem dúvida nenhuma, essa era a grande preocupação (...)”. (EAI)

“Garantidamente a maior aproximação, mais interesse e envolvimento das instituições a academia”. (EAI)

Foram contributos muito proveitosos para todos os intervenientes, a entidade responsável pela criação e implementação do projeto assegurou que foi possível criar uma dinâmica de desenvolvimento comunitário, através de uma rede de suporte, tendo por base uma colaboração abrangente e diversificada para fornecer apoio e soluções, que foram bastante positivas para as dinâmicas de desenvolvimento comunitário.

Esses contributos foram igualmente benéficos para todas as instituições participantes, uma vez que tiveram um impacto positivo significativo nas suas dinâmicas internas. A

colaboração entre as instituições resultou na criação de novas oportunidades, permitindo que elas explorassem novos contextos.

Ao partilhar conhecimento, recursos e experiências, as instituições envolvidas conseguiram ampliar a sua base de conhecimentos. Isso gerou uma troca de informações que impulsionou a inovação e a criatividade, levando a um crescimento coletivo. Além disso, as parcerias estabelecidas proporcionaram um ambiente de colaboração e cooperação, onde ideias, perspectivas e recursos foram partilhados e onde as instituições beneficiaram do conhecimento e das melhores práticas umas das outras.

“O projeto trouxe-nos uma melhoria para o centro dia, ou seja, adotamos uma estratégia que vimos na outra organização” (...) benchmarking, ou seja, utilizar uma boa estratégia de outra instituição e usá-la na nossa instituição”. (EB1)

“(...) criaram novas ligações até para nós técnicos foi muito bom porque ficamos a conhecer o trabalho de outros técnicos, há toda uma partilha de experiências e vivências que é o grande pilar do projeto”. (EB4)

“Muda sempre, o facto de haver o convívio com outras instituições permite também que haja troca de experiências, (...), nunca ficamos iguais”. (EB6)

O programa de intercâmbio sénior também trouxe uma série de benefícios significativos para os utentes envolvidos, tendo um impacto positivo nas suas vidas, mesmo que tenha sido uma experiência temporária e única. Nomeadamente no que concerne as oportunidades que lhes foram dadas permitindo sair da rotina diária e vivenciar algo completamente diferente. Essa mudança de perspectiva e experiência enriquecedora contribuíram para o seu bem-estar e para melhorias significativas na sua qualidade de vida.

“(…), a ideia era trazer algo de novo que rompesse com esta rotina diária deles, mas não era só romper de uma forma igual (...), era romper de uma forma radical (...). Depois também melhorar um bocadinho a qualidade de vida (...), mas eu acho que o projeto teve impacto na vida destas pessoas (...)”. (EA1)

“O sair, o estar com outras pessoas, eles adoram comunicar e conviver com outras pessoas, só o facto de terem saído da instituição e terem contactado com outra realidade foi excelente”. (EB26)

“Foi memorável, porque conheci pessoas novas e estive sempre divertida”. (EC24)

“Senti-me com um pouco mais de qualidade de vida”. (EC24)

“(...) destacando principalmente o convívio e os laços afetivos que foram criados durante o intercâmbio, além da oportunidade de explorar e conhecer novos lugares e novas realidades”. (diário de campo)

“Esta mobilidade foi marcada por um aspecto muito curioso, os dois grupos eram formados por pessoas muito diferentes, por um lado o grupo de Santarém que era composto por indivíduos que tiveram mais oportunidades de viajar, de estudar, com um nível cultural mais elevado em contrapartida o grupo de Santiago era marcado por pessoas que dedicaram a sua vida ao trabalho, onde na sua maioria as viagens e tempos de lazer não eram uma prioridade. Esta dualidade podia causar vários constrangimentos, mas pode-se constatar exatamente o contrário, os interesses e saberes de cada um permitiu acrescentar valor a experiência”. (diário de campo)

Com base nas evidências obtidas dos três grupos de entrevistados, é possível concluir que o projeto trouxe diversos benefícios e se revelou uma vantagem significativa para todos os envolvidos.

3.2. Contributo do projeto para o desenvolvimento comunitário

A questão dos desafios sociais tem sido amplamente debatida e tem levado a diversas abordagens em relação à sua manifestação entre as populações, segundo Buarque (1999, p.10), “o desenvolvimento local está associado, normalmente, a iniciativas inovadoras e mobilizadoras da coletividade, articulando as potencialidades locais nas condições dadas pelo contexto”, embora o desenvolvimento local seja influenciado por fatores externos, é essencial que a população local participe ativamente, contribuindo com ideias e soluções inovadoras.

No entanto, é importante ter em conta a singularidade de cada contexto. Cada situação deve ser adaptada à realidade específica de um determinado território, estimulando o envolvimento ativo dos indivíduos que residem nesses mesmos locais, (Melo, 2002, p. 517),

olhar o desenvolvimento como um fenómeno essencialmente determinado a partir de baixo implica assumir a importância de fatores como o envolvimento dos atores locais nos processos de decisão, a mobilização local dos recursos produtivos do território, a valorização dos fatores e dos bens e serviços produzidos localmente, os processos de criação ou difusão da inovação, os ganhos emergentes de uma melhor coordenação local de iniciativas, o aumento do valor acrescentado retido localmente, a internalização territorial dos efeitos de transbordo (*spill-over*) positivos das iniciativas públicas e privadas.

Estes aspetos foram cuidadosamente considerados durante a criação e implementação do projeto, visando promover o desenvolvimento comunitário através de um programa inovador de ação social. Ao analisar de forma mais específica e considerando os três grupos de entrevistados, constatou-se que o projeto apresentou uma contribuição significativa ao fornecer apoio e soluções, o que gerou impactos positivos nas dinâmicas de desenvolvimento comunitário.

De acordo com a responsável do projeto, a implementação de dinâmicas de funcionamento e a criação de uma relação próxima com a comunidade possibilitaram uma maior integração da academia com as instituições locais, resultando numa relação benéfica para o desenvolvimento local, esta relação foi igualmente compreendida junto das instituições participantes, que fizeram uma leitura semelhante.

“As parcerias com a comunidade, isso para mim é que é estruturante e que é que vai permitir a sobrevivência de um projeto desta natureza. (...) Para mim a rede que se constrói na comunidade é estruturante e fundamental”. (EA1)

“ (...) nós somos um país demasiado pequeno, temos instituições demasiado pequenas que tem de uma vez por toda de se habituar a trabalhar em parceria, se isso acontecer nós estamos a potencializar o desenvolvimento comunitário, porque somente assim podemos criar uma rede de suporte que vai permitir a cada organização fazer mais com menos e foi o que aconteceu, criou-se uma rede de suporte que não envolvia somente as instituições de economia social, como também os municípios e as empresas privadas”. (EA1)

“Eu acho que sim pelo menos todos os pedidos que foram feitos, não foram recusadas, (...), penso que o projeto foi muito bem acolhido localmente”. (EB5)

“Acho que as comunidades estão despertas para as questões da responsabilidade social, não tivemos grandes dificuldades”. (EB6)

O facto de as instituições terem partilhado entre si modelos de gestão e de terem explorado a vertente do território permitiu uma maior aproximação à comunidade local, que teve oportunidade de se envolver diretamente no projeto, ou seja, este não ficou circunscrito apenas aos participantes, foram criadas redes de interação entre a comunidade e as instituições, no entanto há que considerar o trabalho contínuo que ainda há a fazer junto das populações.

Nas evidências recolhidas junto do terceiro grupo de entrevistados também ficou presente que o projeto de inovação social impulsionou o desenvolvimento comunitário, através da disponibilidade que estas redes de parcerias mostraram ao acolher os participantes.

“Sentia, porque gostei muito das pessoas que conheci, e fomos bem acolhidos por todos os lugares onde passávamos”. (EC23)

“Sim, sim, parecia que as pessoas nos conheciam, para além de nos terem proporcionado muitas coisas, ofereceram-nos o que melhor havia naquela terra”. (EC24)

“A mobilidade foi uma experiência enriquecedora tanto para os visitantes quanto para os residentes locais. Através deste programa, os participantes tiveram a oportunidade de conhecer novas pessoas, culturas e estilos de vida, (...)” (Diário de Campo)

Conclui-se assim que a projeto desempenhou um papel crucial ao criar estratégias impactantes para impulsionar o desenvolvimento comunitário e promover a transformação social. Esse processo colaborativo e inclusivo baseou-se na capacidade de promover mudanças significativas para resolver problemas sociais e melhorar a qualidade de vida principalmente dos utentes participantes, resultando no desenvolvimento dos territórios e das comunidades em questão.

3.3. Principais características distintivas do projeto VOLTO JÁ

O projeto VOLTO JÁ introduziu uma abordagem inovadora na forma como as pessoas idosas institucionalizadas interagem com novos contextos e com experiências diferenciadas. Através deste projeto, os participantes tiveram a oportunidade de explorar novos territórios e descobrir lugares desconhecido, através de uma dinâmica baseada nos pressupostos do turismo social e do turismo sénior.

De destacar que este tipo de turismo apesar de ter características diferenciadoras, estão intimamente ligados, no que concerne ao turismo social e segundo, Rodrigues, Amaral e Diniz (2020), às dinâmicas do turismo social que assentam em quatro grandes pilares que se relacionam entre si, que vão desde a inovação social, eliminação da exclusão social, promoção de um turismo inclusivo até a responsabilidade social. Existe um indicador em comum que passa pela possibilidade de tornar o turismo, numa atividade que não impõe barreiras, e que deve ser estrategicamente posto ao dispor do usuário turístico, independentemente dos seus contextos, ou seja, é permitir o livre acesso de todos a este setor de atividade incluídos os séniores que se encontrem em situação de vulnerabilidade económica e social.

O turismo sénior, é um tipo de turismo pensado e dirigido a um segmento de mercado muito específico, ou seja, é vocacionado para uma camada da população mais envelhecida. Enquanto as “sociedades tradicionais encaravam a velhice como uma etapa de plenitude e respeito, as sociedades industrializadas e modernas, marcadas por grandes mudanças e transformações sociais, preconizavam a velhice como a última etapa vital ocupando o último lugar de importância na estrutura social, em grande parte devido ao facto de perder valor produtivo do ponto de vista económico” (Silva, 2009 p.19).

Estes dois tipos de turismo tem uma relação muito proveitosa uma vez que visam promover a inclusão e a acessibilidade no setor do turismo. Enquanto o turismo social procura fornecer oportunidades de viagem acessíveis para pessoas com recursos financeiros limitados, o turismo sénior concentra-se nas necessidades e preferências dos idosos, oferecendo experiências turísticas adaptadas às suas especificidades. Ambas as abordagens contribuem para um setor mais diversificado e inclusivo, este foi um dos pressupostos de referência por parte de VOLTO JÁ.

Verificou-se que o VOLTO JÁ teve um impacto direto e significativo junto dos três grupos de entrevistados, uma vez que permitiu e impulsionou o contacto com uma nova realidade e com um conjunto de experiências diferenciadoras. O facto de os programas de atividades serem desenhados especificamente para cada grupo, permitiu preservar a individualidade e as preferências de cada utente, e ainda permitiu o envolvimento direto das instituições participantes.

“Não tenho dúvidas sobre isso, porque grande parte dos pacotes turísticos que foram desenhados à medida (...), houve muito a preocupação de em primeiro lugar as mobilidades ocorrerem quando por exemplo nesses territórios ocorria uma festividade no local, estou-me a lembrar por exemplo com o caso de Santarém que coincidiu e que foi planeado com a feira nacional da agricultura. (...) devido a forte ligação que foi estabelecida com os municípios explorou-se muito daquilo que é o património edificado das comunidades, da região e inclusivamente também o património natural, que todas as regiões que foram visitadas tem um património natural riquíssimo”. (EAI)

“(...) Depois começamos logo a falar desta questão das mobilidades, das trocas entre instituições, onde estas tinham sempre uma palavra a dizer com o objetivo de que estas atividades pudessem ocorrer a custo muito reduzido ou nulo”. (EAI)

“Além disso, foi extremamente importante garantir que as atividades tenham sido adaptadas, atendendo às limitações físicas de alguns elementos do grupo. Foi importante considerar as necessidades e capacidades individuais para garantir que todos pudessem participar e desfrutar das atividades oferecidas”. (diário de campo)

Foram diversos os resultados pessoais e comunitários que resultam desta experiência, que impactaram diretamente os sêniores participantes bem como as instituições, uma vez que estas através dos contactos com as demais instituições parceiras puderam observar novas formas de organização e de gestão.

Assim sendo e segundo as evidências, pode-se considerar que o VOLTO JÁ - Programa de intercâmbio sénior, exemplificou uma inovação social ao trabalhar de forma eficaz um problema social identificado e ao se comprometer em proporcionar bem-estar, inclusão social e igualdade de oportunidades.

Foi possível observar que o projeto teve um impacto direto na vida dos usuários, mas também um impacto indireto na vida das instituições e das comunidades envolvidas, por meio das parcerias estabelecidas. Essas parcerias despertaram a necessidade de partilha de recursos e trouxeram benefícios mútuos. Esta partilha e colaboração levou a resultados significativos e sustentáveis, uma vez que várias partes interessadas contribuíram de forma conjunta para alcançar objetivos comuns.

3.4. Efeitos e impactes globais do projeto

De uma forma geral, os três grupos de respondentes a este estudo consideram, na sua maioria, que os efeitos e impactes globais do projeto foram positivos, ao fornecer experiências enriquecedoras para um grupo de idosos que vivem em instituições, contribuindo para a redução do seu isolamento social.

“(…), se pensarmos que este projeto não esteve apenas na vida das pessoas dois dias, mas sim dois meses, e durante esses dois meses nós combatemos esse mesmo isolamento, estou muito segura disso, os seniores precisam de muito pouco, precisam de companhia, pessoas com quem conversar e quebrar um bocadinho daquela rotina”. (EA1)

“Eu acho que por tudo aquilo que vivenciamos, por toda a recolha de informação que foi feita no pós-mobilidade, (...), eu acho que sim, que teve impacto na vida destas pessoas, (...) e teve impacto também nas organizações, foi sem dúvida uma experiência impactante”. (EA1)

Foi bastante bom, muito positivo, eles diziam que por eles já iam outra vez, portanto quando temos um utente que quer repetir uma atividade é porque ela foi mesmo significativa para eles”. (EB4)

“Sem dúvida, se não fosse esta possibilidade do projeto volto já, estes idosos não tinham tido oportunidade de vivenciar estas experiências, de todo, portanto foi uma mais-valia e contribuiu para a diminuição do isolamento”. (EB23)

“Sim, gostei porque na idade em que nós estamos estas experiências fazem viver”. (EC13)

“Para mim foi importantíssima porque vi coisas que nunca tinha visto na vida”. (EC19)

“Muito importante, gostei bastante”. (EC20)

“Foi emocionante presenciar a alegria visível no rosto de um idoso ao receber uma simples demonstração de afeto. Muitas vezes, um pequeno sorriso ou uma conversa “banal” foram suficientes para alegrar o dia de alguém que tantas vezes ficou em silêncio a olhar para o vazio. Estas experiências mostraram sem dúvida o poder transformador que temos nas nossas mãos, capazes de impactar positivamente a vida daqueles que nos rodeiam”. (diário de campo)

O projeto teve ainda um impacto significativo no desenvolvimento comunitário, principalmente devido às ligações estabelecidas com várias entidades da região, que se tornaram parceiras. Além disso, ao impactar em cada um dos idosos participantes, o projeto está contribuindo para melhorar a sua qualidade de vida e, por consequência, contribuindo para o desenvolvimento geral da comunidade.

No entanto, algumas das instituições participantes bem como a responsável do projeto, mencionaram que ainda há muito a ser feito e que é necessário criar estruturas mais sustentáveis em termos de trabalho em rede e responsabilidade social, ou seja, existe a necessidade de estabelecer uma base sólida para promover a colaboração contínua entre diferentes organizações e indivíduos envolvidos no projeto. Também foi mencionado que é importante garantir que as ações desenvolvidas sejam sustentáveis a longo prazo, visando o benefício duradouro da comunidade e dos idosos envolvidos

Relativamente às mudanças efetivas ocorridas na vida dos participantes estão intimamente ligadas à sua motivação e desejo de repetir a experiência. Isso se deve à importância significativa que a experiência teve nas suas rotinas diárias e no seu conhecimento geral do território, bem como na interação com outros idosos de diferentes instituições que participaram das atividades de intercâmbio.

“O interesse deles foi contar tudo aos outros do que se tinha passado, por onde tinham passeado, queriam voltar novamente”. (EB2)

“Foi bastante bom, muito positivo, eles diziam que por eles já iam outra vez, portanto quando temos um utente que quer repetir uma atividade é porque ela foi mesmo significativa para eles”. (EB4)

“Voltaria a repetir, nem pensava duas vezes”. (EC4)

“Claro, era já amanhã e recomendava”. (EC12)

“Gostava novamente, recomendava a um amigo, dizia-lhe que sim”. (EC15)

Após considerar todas as informações fornecidas pelos entrevistados, é possível concluir que o projeto teve um efeito positivo na vida dos participantes e nas instituições parceiras envolvidas. Esses contributos foram relevantes tanto em nível individual quanto coletivo, uma vez que promoveram a criação de redes e a colaboração mútua, resultando em benefícios significativos. Essa colaboração estreitou os laços entre a academia, as instituições e os idosos institucionalizados, trazendo vantagens para todas as partes envolvidas.

Parte III - Prioridades e recomendações de intervenção

1. Sugestão de ações

A análise efetuada permitiu evidenciar as principais vantagens do projeto VOLTO JÁ, sendo ainda possível identificar lacunas e aspetos passíveis de sofrer melhorias. Apresenta-se, por isso, a seguir algumas prioridades de intervenção, bem como sugestões e recomendações que permitam agregar valor ao projeto.

1.1. Criação de uma rede de parcerias mais sustentada e aumentar o potencial de ligação das ações com as instituições locais

A análise dos dados evidencia a relevância atribuída, pelos participantes no estudo, às parcerias, enquanto um elemento agregador de valor e de garantia de sobrevivência dos projetos de cariz social. Este aspeto foi abordado em torno do reconhecimento da importância de criar colaborações e ligações estratégicas para atingir um objetivo comum.

“ (...) Para mim a rede que se constrói na comunidade é estruturante e fundamental”. (EA1)

As parcerias criam sinergias que geram resultados mais notórios do que seria possível alcançar individualmente. Neste caso, quando houver uma maior ligação das instituições à comunidade, ambas beneficiam com isso.

“(...) as instituições de economia social eram um fator crítico para o sucesso do projeto e as parcerias com a comunidade eram outro, porque senão não podíamos fazer aquelas mobilidades a custo zero, (...)”. (EA1)

“(...) penso que o projeto foi muito bem acolhido localmente”. (EB5)

“Acho que as comunidades estão despertas para as questões da responsabilidade social, (...)”. (EB6)

No entanto, é importante salientar que as parcerias eficazes exigem um esforço contínuo de comunicação, confiança mútua e compromisso. É necessário estabelecer, quer entre o setor público quer entre o setor privado, acordos claros, definir expectativas e garantir uma distribuição justa de benefícios e responsabilidades.

“(...) somos um país demasiado pequeno, temos instituições demasiado pequenas que têm de uma vez por todas de se habituar a trabalhar em parceria, se isso acontecer nós estamos a potencializar o desenvolvimento comunitário, porque somente assim

podemos criar uma rede de suporte que vai permitir a cada organização fazer mais com menos e foi o que aconteceu, criou-se uma rede de suporte que não envolvia somente as instituições de economia social, como também os municípios e as empresas privadas”. (EAI)

Dessa forma, para assegurar a continuidade dos projetos sociais, é imprescindível estabelecer parcerias sólidas. No caso do VOLTO JÁ, foram criadas algumas redes de colaboração com a comunidade, mas ainda há desafios a serem superados para avançar.

“Ainda há algum trabalho a fazer, (...)”. (EB3)

“(...) também é uma forma de se colocarem as instituições e as empresas locais envolvidas no projeto e de alguma forma despertar a sua responsabilidade social, que ainda é um tema que tem de ser mais explorado e aceite pela comunidade”. (EB5)

A sugestão passa, então, pela criação uma rede de parcerias sustentáveis através da ligação com instituições locais que podem trazer uma série de benefícios, como:

- partilha de recursos e conhecimentos,
- aumento do alcance das ações,
- fortalecimento da credibilidade e o desenvolvimento de soluções mais pensadas para desafios sociais.

Portanto fica evidente que investir na construção de parcerias sustentáveis é uma boa estratégia para aumentar o potencial de sucesso das ações e impulsionar um efeito positivo mais significativo no projeto VOLTO JÁ.

1.2. Criação de estratégias que permitam criar maior impacte nas dinâmicas de funcionamento das instituições e na qualidade de vida dos séniores

A criação de estratégias é algo que deve ser repensado no projeto. De ressaltar que existiram mudanças efetivas e benefícios na vida destas pessoas após a conclusão do projeto. No entanto, estas manifestaram-se principalmente a curto prazo.

“A curto prazo sim a longo prazo não, eles saíram deste projeto com muito entusiasmo”. (EB6)

“A curto prazo digamos que eles vieram mais rejuvenescidos, tinham uma série de novidades para contar aos outros idosos, (...) a medio/longo prazo, ficaram apenas as recordações”. (EB3)

“A curto prazo foi a alegria que trouxeram de explicar tudo, e que queriam repetir e que os outros também deveriam ter oportunidade de participar, a longo prazo ficam somente as recordações, as memórias”. (EB2)

Tendo em conta a intenção de continuidade do projeto, ainda que com características distintas, é importante garantir que se consigam criar estratégias que assegurem maior impacto nas dinâmicas de funcionamento das instituições e na qualidade de vida dos séniores.

“A nossa vontade (...) é que o projeto tenha continuidade e nós estendemos o volto já (...)” (EAI)

Torna-se, assim, imprescindível que estes benefícios, estes sentimentos e este bem-estar se prolonguem durante uma janela temporal mais alargada. Para isso é importante dotar os investigadores e intervenientes do VOLTO JÁ de ferramentas e estratégias, devendo ter-se em consideração:

- **Planeamento estratégico:** é necessário desenvolver um plano abrangente com etapas e indicadores de progresso.
- **Envolvimento dos idosos:** Incluir os idosos no processo de conceção e implementação do projeto e do respetivo plano de ação. O VOLTO JÁ teve em consideração as necessidades, desejos e expectativas dos utentes e a partir daí foram desenhadas as atividades turísticas. No entanto, também se deviam integrar os participantes em todo o processo de planeamento e implementação das atividades, de forma a aumentar o sentido de responsabilidade e comprometimentos dos idosos.

“(...) grande parte dos pacotes turísticos que foram desenhados à medida e foram desenhados pelos colegas de Beja que tinham essa tarefa, (...)”. (EAI)

- **Integração da comunidade:** para além da necessidade de estabelecer redes de parcerias mais fortes e sustentadas, também fica como sugestão promover o voluntariado, onde mais uma vez existiria interação com as comunidades locais, envolvendo-as enquanto agentes promotores de transformação social, visto que as instituições passaram por dificuldades em mobilizar recursos humanos, devido ao número limitado de colaboradores, e recursos materiais para integrar as mobilidades de intercâmbio.

“Por eles havia mais, fazer mais este tipo de iniciativas para nós recursos humanos é mais complicado, mas tentamos fazer o melhor por eles. Mas muda sempre qualquer coisa”. (EB6)

Ao adotar estas estratégias, estar-se-ia a promover o desenvolvimento de projetos sociais mais eficazes e sustentáveis, proporcionando benefícios significativos e duradouros, tanto para as instituições que poderiam otimizar o uso dos seus recursos, quanto para os utentes, que poderiam garantir que os benefícios não fossem apenas a curto prazo, mas que se estendessem também a médio longo prazo.

1.3. Enriquecer as experiências de intercâmbio com ações mais diversificadas e com maior duração

O projeto foi alicerçado por uma base diferenciadora e inovadora, face aos projetos já existentes, onde o fator disruptivo foram as mobilidades de intercâmbio, a possibilidade que os participantes tiveram de sair do seu contexto habitual e conhecerem novas realidades, novas pessoas e de lhes ter sido permitido quebrar rotinas diárias.

(...) portanto eu não acho que a disrupção do projeto esteja ao nível só ao nível das atividades e até daquilo que vamos conhecendo das organizações, uma vez que algumas delas já fariam este tipo de atividades, pelo menos uma, duas ou três vezes por ano, mas onde é que esta a disrupção do volto já?, onde é que esta aquilo que diferencia o volto já?, é mesmo na troca na mobilidade em si, no facto de irem conhecer outras pessoas, para mim isso é que é disruptivo, é mesmo o intercâmbio, este é que pode ser considerado o elemento disruptivo deste projeto”. (EAI)

No entanto, seria interessante enriquecer as experiências de intercâmbio e principalmente garantir que estas tivessem uma maior duração. Uma das propostas passaria pela promoção de programas que estimulem a interação intergeracional, ou seja, acrescentar ao intercâmbio sénior a vertente do intercambio geracional, onde os idosos pudessem partilhar as suas histórias e conhecimentos com jovens de diferentes origens culturais. Essas atividades visam proporcionar aos idosos institucionalizados oportunidades enriquecedoras, promovendo a compreensão intercultural e criando momentos memoráveis nas suas vidas.

Outra sugestão passa pela capacitação destes séniores para o uso da tecnologia, de forma a enriquecer as suas experiências a diversos níveis. Através da tecnologia, os idosos podem contactar e estabelecer maior proximidade com familiares e amigos, reduzindo o isolamento social.

Também lhes seria permitido o acesso a informações e recursos online, de forma que estes pudessem aprender coisas novas, explorarem os seus interesses e manterem-se

atualizados. Além disso, a tecnologia neste caso também poderia ser utilizada com fins terapêuticos, através do acesso a aplicações de monitorização da sua saúde, como por exemplo aplicação com lembretes de boas práticas de combate ao sedentarismo (adaptado às características individuais, quer físicas quer emocionais dos participantes). No geral, a introdução da tecnologia replica as oportunidades de envolvimento e desenvolvimento social, tornando as suas experiências mais diferenciadas e compensadoras.

Outro fator que poderia tornar este projeto mais apelativo e mais atrativo seria prolongar a duração das mobilidades. Esta sugestão vai ao encontro das opiniões extraídas da análise das entrevistas, em que os três grupos de inquiridos identificaram a duração da experiência como um ponto que se deveria ter em consideração de futuro.

“Fala-se muito na questão da duração das mobilidades, se me perguntar se achei suficiente, Não, mas depois desta experiência se eu tivesse uma varinha mágica e pudesse alterar alguma coisa, alterava os dias das mobilidades (...)”. (EA1)

“Penso que o projeto é muito interessante para continuar no futuro, não digo com outro modelo, mas se calhar havendo a possibilidade de prolongar mais tempo”. (EB5)

“Porque fui ver coisas que não conhecia e pessoas, não me importava de ficar lá mais tempo”. (EC2)

“Foi pouco tempo (...)” (EC11)

1.4. Criação de estratégias que permitam garantir a manutenção do projeto/ações de intercâmbio com ou sem financiamento

O projeto VOLTO JÁ- Programa de Intercâmbio teve por base a conceção de um modelo de negócio de turismo social dirigido aos séniores institucionalizados, através da criação de pacotes de turismo social que tivessem em consideração as necessidades dos utentes, mas ao mesmo tempo que fosse algo diferenciado e inovador.

“Ficamos super motivados, porque achamos que ia ser um projeto espetacular que promovia o intercâmbio com outras instituições fora do contexto local e regional, para dar a conhecer aos utentes outras realidades, outras experiências, outros convívios, foi isso que nós pensamos que seria uma grande oportunidade diferente e inovadora”. (EB2)

“(…) primeiro o projeto estava extraordinariamente bem-apresentado e bem formulado, o que nos agradou logo desde o início, segundo nós aqui na Misericórdia sempre apostamos no facto dos utentes conhecerem novas localidades, terem a possibilidade de conhecerem novas culturas, (...)”. (EB3)

“(…) Primeiro de tudo foi uma atividade diferente, nunca tínhamos feito nada do género (...), houve logo aquela motivação e aquele interesse em ir para um sítio diferente (...).” (EB3)

Estes objetivos permitiram que o projeto configurasse uma base diferenciadora que beneficiou diretamente as instituições e idosos institucionalizados. No entanto, é importante garantir a manutenção das ações implementadas.

“A nossa vontade (...) é que o projeto tenha continuidade e nós estendemos o volto já, que como nós estávamos a candidatar a fontes de financiamento não podíamos repetir o nome dai lhe termos chamado EPIC. (...) o EPIC que é no fundo a continuação do VOLTO JÁ, está pensado que numa primeira fase que estas mobilidades possam ocorrer a nível nacional e depois numa segunda fase em termos internacionais. (EA1)

(...) A nossa intenção é continuar à procura de financiamento para poder alargar ainda mais a zona geográfica de implementação do projeto que estava inicialmente cingida ao Alentejo, e depois quiçá até o âmbito, portanto que não sejam apenas mobilidades que se possam construir outro tipo de ferramentas que possam também envolver os seniores e de uma forma ativa combater o isolamento social, era interessante construir algo semelhante a um caderno de memórias, a uma base de dados de memórias de saberes destes seniores que permitiria guardar esta partilha e estes saberes que a partida já esta encerrado nestas gerações porque depois parte com elas. Portanto tinha aqui este propósito que era o banco de memórias e de partilhas seria construído com base em multimédia, mas que envolveria os seniores e que foi uma forma que tentamos aqui de ludibriar está questão sanitária e enquanto nós não tivéssemos aqui um bocadinho mais de normalidade para voltarmos às mobilidades, seria uma forma de combater o objetivo inicial que era o de combater o isolamento social”. (EA1)

As estratégias passam não apenas por dar continuidade ao programa, mas também garantir a manutenção do projeto/ações de intercâmbio, através de:

- 1- Ações de promoção junto de organizações de economia social, uma vez que é importante dar a conhecer o projeto a outras instituições de forma que possa atrair mais participantes, impactando mais pessoas nas mesmas condições;
- 2- Ações de promoção junto da comunidade local, que permita a criação de novas parcerias.

Estas ações de promoção não devem ser feitas apenas pelos promotores do projeto, mas sim através de testemunhos de participantes nas edições anteriores. Estes testemunhos iam chegar de forma diferente aos potenciais participantes e seria uma forma de dar continuidade ao envolvimento dos mesmos.

Essas são algumas das estratégias que podem ser implementadas para criar mais benefícios nas dinâmicas de funcionamento das instituições e na qualidade de vida dos séniores. É importante adaptar as estratégias às necessidades específicas da população sénior e procurar continuamente o envolvimento e *feedback* dos séniores para garantir que suas necessidades sejam atendidas de forma eficaz.

Considerações Finais

A relação estreita e interdependente entre projetos de inovação social e desenvolvimento local, atendendo a que ambos têm como objetivo melhorar as condições de vida das populações e promover mudanças positivas nas comunidades, foi o ponto de partida da investigação apresentada.

Os projetos de inovação social procuram identificar e implementar soluções criativas e eficazes para desafios sociais. Segundo Bignetti (2011), a inovação social é o resultado do conhecimento aplicado às necessidades sociais, através da participação das comunidades bem como dos agentes de poder local, de forma a dar respostas e apresentar soluções verdadeiramente consistentes e duradoras.

Já o desenvolvimento comunitário refere-se ao processo de fortalecimento e melhoria das condições de vida das comunidades. Envolve a participação ativa dos membros da comunidade na identificação das suas necessidades, no planeamento e na implementação de soluções. O desenvolvimento comunitário visa capacitar as pessoas, promover a inclusão, e a qualidade de vida em geral. Parafraseando Buarque (1999, p.10), “o desenvolvimento local está associado, normalmente, a iniciativas inovadoras e mobilizadoras da coletividade, articulando as potencialidades locais nas condições dadas pelo contexto”, ou seja, apesar de estar associado a influências externas, também deve partir da população local, através do seu contributo com ideias e soluções inovadoras.

A inovação social desempenha um papel fundamental no desenvolvimento comunitário, trazendo novas ideias, práticas e abordagens para enfrentar problemas persistentes. Os projetos de inovação social muitas vezes são baseados na participação ativa da comunidade, na cocriação e no empoderamento dos indivíduos. Além disso, os projetos de inovação social podem ter um impacto transformador no desenvolvimento comunitário, uma vez que podem gerar mudanças estruturais.

O estudo do projeto "VOLTO JÁ" - Programa de Intercâmbio Sénior, e a análise dos dados recolhidos por meio de observação direta participante e entrevistas, permite confirmar esta relação. O VOLTO JÁ teve um impacto significativo tanto na vida dos utentes quanto nas instituições participantes, proporcionando benefícios tangíveis para as dinâmicas de desenvolvimento comunitário.

Os idosos participantes no projeto sentiram melhorias significativas na sua qualidade de vida, através das experiências diferenciadas que experienciaram ao longo das mobilidades, crescendo interação com outros sêniores institucionalizados, o que permitiu atenuar o seu isolamento social.

Os benefícios obtidos pelas instituições participantes passaram pela possibilidade de oferecer aos seus utentes experiências diferenciadoras e desenhadas à medida, tendo por base os pressupostos do turismo social e do turismo sénior, e ainda ampliar os seus conhecimentos a partir das partilhas e observações feitas às instituições parceiras, o que resultou num ambiente institucional mais estimulante e inclusivo.

Ao oferecer experiências diferenciadoras, o projeto contribuiu para fortalecer as capacidades das comunidades envolvidas e promoveu um desenvolvimento mais sustentável e inclusivo. Além disso, o VOLTO JÁ desempenhou um papel importante na construção de uma sociedade mais solidária, impulsionando as dinâmicas de desenvolvimento social em benefício de todos os envolvidos.

Todos estes resultados reforçam a importância dos projetos de inovação social como mecanismos eficazes para abordar desafios sociais e encontrar soluções inovadoras adaptadas às necessidades específicas das comunidades e, neste caso específico, dos utentes participantes. Investir em iniciativas desse tipo é essencial para promover um desenvolvimento comunitário sustentável, capacitando os indivíduos e fortalecendo os laços sociais.

Relativamente às limitações ao estudo pode considerar-se que foram principalmente relacionadas com as restrições de recursos, como tempo e acesso a informações. E ainda a obtenção de informação junto dos sêniores participantes, face à sua dificuldade em expressarem-se e construírem uma narrativa clara e objetiva.

As sugestões de melhoria passam pela criação de estratégias que tragam benefícios e impactem os participantes não somente a curto prazo, mas também a médio longo prazo, e que permitam ainda um maior grau de abrangência e de durabilidade do intercâmbio, facultando o seu acesso a um maior número de participantes por um período tempo mais longo.

Referências bibliográficas

- Agostini, M. R., Vieira, L. M., Tondolo, R. R. P., & Tondolo, V. A. G. (2017). Uma visão geral sobre a pesquisa em inovação social: guia para estudos futuros. *Brazilian Business Review*, 14, (4), 385- 402. <http://dx.doi.org/10.15728/bbr.2017.14.4.2>
- Alén, E., Dominguéz, T., & Losada, N. (2012). New opportunities for the tourism market: Senior tourism and accessible tourism. In M. Kasimoglu (Ed.), *Visions for global tourism industry – creating and sustaining competitive strategies* (pp 139-166). InTech. doi: 10.5772/38092
- Amaro, R. R. (2003). Desenvolvimento - um conceito ultrapassado ou em renovação? Da teoria à prática e da prática à teoria. *Caderno de Estudos Africanos*, 4.
- André, I., & Abreu A. (2006). Dimensões e espaços da inovação social. *Finisterra*, XLI, 81, 121-141. <https://doi.org/10.18055/Finis1465>
- Andrew, C., & Klein, J.-L. (2010). Social Innovation: What is it and why is it important to understand it better. *Cahier du CRISES, Collection Études Théoriques, no ET1003*. <https://depot.erudit.org/dspace/bitstream/003703dd/1/ET1003.pdf>
- Arniani, M., Badii, A., De Liddo, A., Georgi, S., Passani, A., Piccolo, L.S.G., & Teli, M. (2014). *Collective Awareness Platform for Sustainability and Social Innovation: An Introduction*. <http://www.transitsocialinnovation.eu/content/original/Book%20covers/Local%20PDFs/140%20Collective%20awareness%20platforms%20for%20sustainability%20and%20SI%20in%20introduction%20%202014.pdf>
- Balderas-Cejudo, M. (2018). *Senior tourism: Determinants, motivations, and behaviour in a globalized and evolving market segment*. ESIC Editorial
- Bardin, J. (1977). *L'Ère logique*. Robert Laffont.
- Bardin, L. (2011). *Análise de conteúdo*. Edições 70. <https://ia802902.us.archive.org/8/items/bardin-laurence-analise-de-conteudo/bardin-laurence-analise-de-conteudo.pdf>

- Bignetti, L. P. (2011). As inovações sociais: uma incursão por ideias, tendências e focos de pesquisa. *Ciências Sociais Unisinos*, v.47, n.1, 3-14. <https://doi.org/10.4013/1040>
- Bittencourt, B. L. (2014). *Políticas de desenvolvimento local sustentável e o terceiro setor: estudo de caso na região de Aveiro*. [Tese de Doutorado, Instituto Superior de Economia e Gestão - Universidade de Lisboa]. <http://hdl.handle.net/10400.5/9108>
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, v. 3, n. 2. 77-101. <https://www.tandfonline.com/doi/epdf/10.1191/1478088706qp063oa>
- Buarque, S. C. (1999). *Metodologia de planejamento do desenvolvimento local e municipal sustentável*. Projeto de Cooperação Técnica INCRA/IICA. <https://www.sigas.pe.gov.br/files/07212021030353-metodologia.de.planejamento.do.desenvolvimento.local.e.municipal.sustentavel.pdf>
- Cabral, A. & Moura, A. (2017). O Turismo como fator de Inclusão e Coesão Social. *Dedica. Revista de Educação e Humanidades*, N°. 11, 115-132. https://www.researchgate.net/publication/322888845_O_Turismo_como_fator_de_Inclusao_e_Coesao_Social
- Centre for Social Innovation (2022). *Innovations & Publications*. Centre for Social Innovation. <https://socialinnovation.org/about/innovations-publications/>
- Cloutier, J. (2003). *Qu'est-ce que l'innovation sociale*. Cahier du CRISES, Collection Études Théoriques, no ET0314. https://www.researchgate.net/publication/272566640_Qu'est-ce_que_l'innovation_sociale
- Coutinho, C. P. (2008). A qualidade da investigação educativa de natureza qualitativa: questões relativas à fidelidade e validade. *Educação Unisinos*, 12(1), 5-15. <https://www.redalyc.org/pdf/4496/449644445002.pdf>
- Cunha, L. (2009). *Introdução ao turismo*. Editorial Verbo.

- Edquist, C. (2005). Systems of innovation: Perspectives and challenges. In *The Oxford Handbook of Innovation* (pp. 181-208). Oxford University Press.
<https://charlesedquist.files.wordpress.com/2015/04/systems-of-innovation-perspectives-and-challenges-oxford-handbooks.pdf>
- Feitosa, A. R. (2010). *Turismo e inclusão social: um estudo sobre as contribuições do marketing social para a inclusão das pessoas com deficiência no usufruto do turismo no Brasil*. [Monografia de graduação, Universidade Federal do Rio Grande do Norte]
- Gil, A. C. (1999). *Métodos e técnicas de pesquisa social*, 5.^a edição. Atlas.
- Gil, A. C. (2002). *Métodos e técnicas de pesquisa social*, 6.^a edição. Atlas.
<https://ayanrafael.files.wordpress.com/2011/08/gil-a-c-mc3a9todos-e-tc3a9nicas-de-pesquisa-social.pdf>
- GIL, A.C. (2008). *Como elaborar projetos de pesquisa*, 4.^a edição. Atlas.
- Hespanha, P. (2008). Políticas Sociais: novas abordagens, novos desafios. *Revista de Ciências Sociais*, 39(1), 9-14.
<http://www.periodicos.ufc.br/revcienso/article/view/517>
- Le Serre, D., & Chevalier, C. (2012). Marketing travel services to senior consumers. *Journal of Consumer Marketing*, 29(4), 262–270.
<https://doi.org/10.1108/07363761211237335>
- Lévesque, B. (2002). Les entreprises d'économie sociale, plus porteuses d'innovations sociales que les autres? *Cahiers du CRISES, Collection Études théoriques, No ET0205*. <https://crises.uqam.ca/wp-content/uploads/2018/10/ET0205.pdf>
- Lima, J., Eusébio, C., & Varum, C. (2011). O combate à exclusão social através de programas de turismo social para famílias economicamente carentes. *Tourism & Management Studies*, vol. 1, 639-653. <https://core.ac.uk/reader/15566906>
- Klein, J., Fontan, J., & Tremblay, D. (1998). Acción colectiva y activación del capital socio-territorial como reacción a la globalización: El caso de Montréal. *Economía, Sociedad y Territorio*. 1, (4), 639-669. <https://doi.org/10.22136/est001998535>
- Klein, J.-L. (2013). Introduction: social innovation at the crossroads between science, economy and society. In F. Moulaert, D. MacCallum, A. Mehmood, & A.

- Hamdouch (Eds.), *The International Handbook on Social Innovation: Collective Action, Social Learning and Transdisciplinary Research* (Vol. 1, p. 9–12). Edward Elgar Publishing, Inc. <https://doi.org/10.4337/9781849809993.00010>
- Melo, J. P. B. (2002). A problemática e as políticas de desenvolvimento local. In J. Costa (Coord.), *Compêndio de Economia Regional* (pp. 515-521). APDR.
- Minnaert, L., Maitland, R., & Miller, G. (2011). What is social tourism? *Current Issues in Tourism*, 14(5), 403–415. <https://doi.org/10.1080/13683500.2011.568051>
- Moulaert, F., & Nussbaumer, J. (2005). The social region: Beyond the territorial dynamics of the learning economy. *European Urban and Regional Studies*, Vol. 12, Issue 1, 45-64. <https://doi.org/10.1177/0969776405048500>
- Moulaert, F., & Nussbaumer, J. (2008). *La logique sociale du développement territorial*. Presses de Université du Québec.
- Moulaert, F., MacCallum, D., & Hillier, J. (2013). Social innovation: intuition, precept, concept, theory and practice. In F. Moulaert, D. MacCallum, A. Mehmood, & A. Hamdouch (Eds.), *The International Handbook on Social Innovation: Collective Action, Social Learning and Transdisciplinary Research* (Vol. 1, p. 13–24). Edward Elgar Publishing, Inc. https://www.researchgate.net/publication/293183563_Social_innovation_Intuition_precept_concept_theory_and_practice
- Mulgan, G., Ali, R., Halkett, R., & Sanders, B. (2007a). *In and out of the sync: The challenge of growing social innovation*. NESTA - National Endowment for Science, Technology and the Arts. <https://www.youngfoundation.org/wp-content/uploads/2013/03/In-and-out-of-sync-the-challenge-of-growing-social-innovations-Sept-2007.pdf>
- Mulgan, G., Tucker, S., Ali, R., & Sanders, B. (2007b), *Social innovation: what it is, why it matters and how it can be accelerated*. The Young Foundation. <https://youngfoundation.b-cdn.net/wp-content/uploads/2012/10/Social-Innovation-what-it-is-why-it-matters-how-it-can-be-accelerated-March-2007.pdf>
- Nikitina, O., & Vorontsova, G. (2015). Aging Population and Tourism: Socially Determined Model of Consumer Behavior in the “Senior Tourism” Segment.

Procedia - Social and Behavioral Sciences. vol. 214, 845-851.
<https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.11.736>

Nilsson, W. O. (2003). *Social Innovation, An Exploration of the literature*. McGill University.

OECD (2005). *Oslo Manual: Proposed guidelines for collecting and interpreting technological innovation*, European Commission / Eurostat.
<https://www.oecd.org/science/inno/2367614.pdf>

OMS (2002). *Envelhecimento ativo: um projeto de política de saúde*. Organização Mundial de Saúde.

Oliveira, S., Leal, S., Vivas, C., Barradas, C., Nascimento, J., São João, R., Ferreira, R., Passarinho, A., Rodrigues, A., Santos, C., & Amaral, M. (Coord.) (2020). *Book of Abstracts of the 1st International Conference on Management, Technology and Tourism: Social Value Creation*. Instituto Politécnico de Santarém.
https://www.academia.edu/82963730/Book_of_Abstracts_of_the_1st_International_Conference_on_Management_Technology_and_Tourism_Social_Value_Creation_ICOMTT2020

Piedade, B. (2017). Social Pedagogy and Social Tourism. *Interfaces (Universidade Católica de Moçambique)*, Vol.1, N.º.8, p.26.

PMI. (2013). *A Guide to the Project Management Body of Knowledge (PMBOK Guide)*, Fifth Edition. Project Management Institute.
https://www.academia.edu/43812564/PMBOK_Guide_Fifth_Edition

Portugal Inovação Social. (2020). Portugal Inovação Social.
<https://inovacaosocial.portugal2020.pt/>

Quivy, R., & Campenhoudt, L. (1992). *Manual de Investigação em Ciências Sociais*. Gradiva.

Quivy, R., & Campenhoudt, L. (2005). *Manual de Investigação em Ciências Sociais*, 4.^a Edição, Gradiva.

Reeler, D. (2007). *A Theory of Social Change and Implications for Practice, Planning, Monitoring and Evaluation*. Community Development Resource Association.

- Rodrigues, M. C. P. (1993). O índice do desenvolvimento humano (IDH) da ONU. *Revista Conjuntura Econômica*, v. 47, n. 7, 20. <https://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/rce/article/view/53360/52073>
- Rodrigues, A., Amaral, M., & Diniz, A. (2020, February 6-7). *A framework for developing tourism packages and experiences in senior tourism* [Conference presentation]. 1st International Conference on Management, Technology, and Tourism: Social Value Creation, Santarém, Portugal. https://repositorio.ipsantarem.pt/bitstream/10400.15/2850/1/2020_Rodrigues%20etal_Icomtt2020.pdf
- Schumpeter, J. A. (1988). *A teoria do desenvolvimento econômico*. Nova Cultural
- Silva, S. M. (2009). *Envelhecimento Activo: trajectórias de vida e ocupações na reforma*, [Dissertação de Mestrado, Faculdade de Economia da Universidade de Coimbra]. https://estudogeral.uc.pt/bitstream/10316/12294/1/Disserta%c3%a7%c3%a3o_Sofia%20Maia%20Silva.pdf
- Silva, N. (2018, 14 de Novembro). *Turismo social: uma oportunidade para as entidades da economia social*. *Jornal de Negócios*. <https://www.jornaldenegocios.pt/opiniao/colunistas/economia-social/detalhe/turismo-social-uma-oportunidade-para-as-entidades-da-economia-social>
- Taylor, J. B. (1970). Introducing Social Innovation. *The Journal of Applied Behavioral Science*, v. 6, n. 1, 69–77. <https://doi.org/10.1177/002188637000600104>
- Transit (2015). *Transformative Social Innovation Theory*. <http://www.transitsocialinnovation.eu/>
- Turner, J. R. (2009). *The handbook of project-based management: Leading Strategic Change in Organizations*, Third Edition. McGraw-Hill
- Valeriano, D. L. (1998). *Gerência em projetos: pesquisa, desenvolvimento e engenharia*. Pearson Universidades / Makron Books.
- Volto Já (2019). *Volto Já: programa de intercâmbio Sénior*. Volto Já. <https://voltojaorg.wordpress.com/parceiros/investigacao/>

Zandhuis, A., & Stellingwerf, R. (2013). *ISO 21500 Guidance on project management - A Pocket Guide*. Van Haren Publishing.

Documentos consultados

Formulário de candidatura do Projeto VOLTO JÁ - Projetos de Investigação Científica e Desenvolvimento Tecnológico (IC&DT)) 2020

Apêndices

Apêndice I- Diário de campo

O MEU DIÁRIO DE CAMPO



VOLTO JÁ- Programa de Intercâmbio sénior

Alice Diniz

O que vou anotar?

Este diário de campo teve por objetivo registrar informações relevantes e alguns dos comportamentos presenciados ao longo da mobilidade sénior. A postura, as palavras e as atitudes dos participantes permitiram interpretar uma realidade por mim desconhecida. Foram momentos muito intensos e de grande aprendizagem.

Ao longo da mobilidade sénior, pude observar uma diversidade de comportamentos e reações. Alguns idosos demonstraram uma incrível resiliência e adaptabilidade às mudanças de ambiente e rotina, enquanto outros pareciam mais vulneráveis e frágeis diante das novas situações. As palavras e atitudes dessas pessoas revelaram as suas histórias de vida, as suas necessidades e desejos.

Foi emocionante presenciar a alegria visível no rosto de um idoso ao receber uma simples demonstração de afeto. Muitas vezes, um pequeno sorriso ou uma conversa “banal” foram suficientes para alegrar o dia de alguém que tantas vezes ficou em silêncio a olhar para o vazio. Estas experiências mostraram sem dúvida o poder transformador que temos nas nossas mãos, capazes de impactar positivamente a vida daqueles que nos rodeiam.



Os meus registos

Objetivo geral

O presente diário de campo teve como principal objetivo registar informações relevantes, promover a reflexão, facilitar a análise e interpretação de dados, além de fornecer um registo confiável das atividades e experiências.

Objetivos específicos

- Recolha de dados
- Análise e Interpretação dos dados
- Desenvolvimento do pensamento crítico
- Registos importantes



Fonte: Elaboração própria



Os meus registos

Planificação

Registo das datas em que ocorreram as mobilidades de intercâmbio sénior, ao abrigo do projeto VOLTO JÁ- Programa de Intercâmbio Sénior.

Junho 2019	Setembro 2019	Outubro 2019	Novembro 2019
12 e 13 Santarém	26 e 27 Sines	1 e 2 Santiago do Cacém	6 e 7 <i>Montemor-o-Novo</i>
-----	-----	3 e 4 Chamusca	-----
-----	-----	23 e 24 Beja	-----

Fonte: Elaboração própria

Nota: Durante todo o processo de marcação das datas das mobilidades de intercâmbio, surgiram diversos desafios e obstáculos que exigiram ajustes constantes, especialmente em relação aos requisitos e restrições estabelecidos pelas instituições envolvidas.



Os meus registos

1ª Mobilidade de Intercâmbio

Instituição participante	Atividades a desenvolver	Número de participantes
Entidade Emissora: Santa Casa da Misericórdia de Santiago do Cacém Entidade Recetora: Santa Casa da Misericórdia de Santarém	1- Planeamento e organização das atividades 2- Realização de contatos com os parceiros 3- Desenho do plano de atividades 4- Visita de inspeção 5- Recolha e tratamento de dados 6- Avaliação	8 participantes

Fonte: Elaboração própria



Os meus registos

Ao longo de todas as atividades, fui questionando os utentes sobre o que estavam a sentir naquele momento e qual a palavra que para eles melhor definia a circunstância, os termos que espontaneamente, referiram não foram muito diversificados, mas todos eles mencionavam aspetos positivos.



Fonte: Elaboração própria



Os meus registos



Fonte: Elaboração própria

Com base na recolha de palavras junto dos utentes, foi possível identificar que as palavras mais repetidas e representativas do seu estado de espírito e do seu estado emocional foram: **gratidão e contentamento**. Estas expressões refletem os sentimentos predominantes ao longo de todo o tempo de interação com o grupo.



Os meus registos

Programa de atividades

Dia 1

11h30 Receção de boas-vindas na SCM Santarém

12h00 Ida ao alojamento Centro de Apoio a Peregrinos de Santarém

12h30 Almoço na SCM Santarém

14h00 Visita guiada a marcos turísticos e culturais de Santarém – Portas do Sol, Igreja de Marvila, Igreja da Misericórdia, Convento de São Francisco

16h30 Lanche e convívio no Jardim da República

18h00 Atividades de animação com jogos lúdicos na SCM Santarém

19h00 Jantar na SCM Santarém

20h00 Atividades de animação musical

22h00 Regresso ao alojamento Centro de Apoio a Peregrinos de Santarém

Dia 2

9h30 Pequeno-almoço na SCM Santarém

10h30 Visita à Feira Nacional da Agricultura de Santarém

12h00 Almoço na Feira Nacional da Agricultura de Santarém

14h00 Continuação da visita à Feira Nacional da Agricultura de Santarém

17h00 Despedida e regresso dos participantes da SCM Santiago do Cacém



Os meus registos

Avaliação

A mobilidade alcançou os objetivos propostos delimitados, a Santa Casa da Misericórdia de Santarém desempenhou um papel fundamental para o sucesso do intercâmbio. A entidade recetora garantiu a disponibilidade de alimentação, alojamento e a execução do plano de atividades. Tanto os participantes de Santarém quanto os de Santiago do Cacém demonstraram grande satisfação com a experiência, destacando principalmente o convívio e os laços afetivos que foram criados durante o intercâmbio, além da oportunidade de explorar e conhecer novos lugares e novas realidades.

Observações

A mobilidade foi uma experiência enriquecedora tanto para os visitantes quanto para os residentes locais. Através deste programa, os participantes tiveram a oportunidade de conhecer novas pessoas, culturas e estilos de vida, o que levou à criação de laços afetivos profundos.

Além dos participantes, os profissionais e técnicos envolvidos na organização das mobilidades desempenharam, um papel crucial na criação desses laços afetivos. Trabalharam arduamente para garantir que os participantes tivessem uma experiência positiva e significativa, ajudando-os a integrar-se, fornecendo o suporte necessário e facilitando as atividades de modo a promover interação entre os envolvidos.

Embora a experiência turística seja uma parte importante da mobilidade, foram os aspetos emocionais e os laços afetivos formados que prevaleceram e tornaram a experiência tão intensa e significativa.



Os meus registos

Fotografia do grupo em mobilidade



Fonte: <https://voltoja.org.wordpress.com>



Os meus registos

Momentos e partilhas



Fonte: <https://voltoja.org.wordpress.com>



Os meus registos

2ª Mobilidade de Intercâmbio

Instituição participante	Atividades a desenvolver	Número de participantes
Entidade Emissora: Santa Casa da Misericórdia da Chamusca Entidade Recetora: Santa Casa da Misericórdia de Sines	1- Planeamento e organização das atividades 2- Realização de contatos com os parceiros 3- Desenho do plano de atividades 4- Visita de inspeção 5- Recolha e tratamento de dados 6- Avaliação	8 participantes

Fonte: Elaboração própria



Os meus registos



Fonte: Elaboração própria

Com base na recolha de palavras junto dos utentes, foi possível identificar que as palavras mais repetidas e representativas do seu estado de espírito e do seu estado emocional foram: **convívio e amizade**.



Os meus registos

Programa de atividades

Dia 1

11h30 Receção de boas-vindas na SCM Sines

12h00 Almoço na SCM Sines

13h30 Visita ao alojamento

14h00 Baile no Salão Social da SCM Sines

16h00 Lanche e convívio (no intervalo da atividade)

17h30 Passeio na zona costeira

19h00 Jantar na SCM de Sines

20h30 Ida à pastelaria “Vela D’Ouro”

21h30 Regresso ao alojamento (antigas instalações da SCM Sines)

Dia 2

09h00 Pequeno-almoço na SCM Sines

10h00 Passeio ao Badoca Park

13h00 Pausa para refeição (piquenique)

15h30 Passeio na zona histórica

17h00 Lanche na pastelaria “Vela D’Ouro”

18h00 Despedida e regresso dos utentes da SCM Chamusca



Os meus registos

Avaliação

A mobilidade ocorreu dentro do que foi previamente estipulado, no entanto foram feitas algumas alterações nos horários para atender às necessidades dos participantes. Foi importante reconhecer e respeitar o tempo de cada pessoa.

Todas as necessidades básicas foram atendidas durante a mobilidade, incluindo alimentação, alojamento, transporte e atividades. No entanto, houve um constrangimento em relação às acomodações, pois apesar de estarem equipadas com os bens necessários para o bem-estar dos participantes, o ambiente era um pouco frio. Isto deve-se ao facto das instalações estarem desativadas na maior parte do tempo, sendo utilizadas apenas ocasionalmente. No entanto todo o resto da experiência acabou por superar as expectativas dos envolvidos.

Observações

A mobilidade de intercâmbio teve um impacto significativo tanto para os visitantes como para os utentes residentes. No caso específico mencionado, um utente da Santa Casa da Misericórdia de Sines teve a oportunidade de visitar locais próximos da sua área de residência que nunca tinha conhecido antes, tornou-se evidente que a mobilidade pode proporcionar experiências enriquecedoras mesmo para aqueles que habitam os territórios.

Muitas vezes, as pessoas enfrentam adversidades na vida que as impedem de explorar e conhecer o seu próprio território de residência. Estas situações estão ligadas a restrições financeiras, limitações sociais ou outras dificuldades pessoais. Infelizmente, esta é uma realidade para muitas pessoas, social e economicamente desprotegidas.

No entanto, o intercâmbio e as oportunidades de mobilidade ajudaram a minimizar estas barreiras e proporcionar experiências únicas ao permitir que os indivíduos conhecessem lugares próximos e explorassem a riqueza cultural e histórica da sua região.



Os meus registos

Fotografia do grupo em mobilidade



Fonte: <https://voltojaorg.wordpress.com>



Os meus registos

Momentos e partilhas



Fonte: <https://voltojaorg.wordpress.com>



Os meus registos

3^a Mobilidade de Intercâmbio

Instituição participante	Atividades a desenvolver	Número de participantes
Entidade Emissora: Santa Casa da Misericórdia de Santarém Entidade Recetora: Santa Casa da Misericórdia de Santiago do Cacém	1- Planeamento e organização das atividades 2- Realização de contatos com os parceiros 3- Desenho do plano de atividades 4- Visita de inspeção 5- Recolha e tratamento de dados 6- Avaliação	8 participantes

Fonte: Elaboração própria



Os meus registos



Fonte: Elaboração própria

Com base na recolha de palavras junto dos utentes, foi possível identificar que as palavras mais repetidas e representativas do seu estado de espírito e do seu estado emocional foram: **gratidão, satisfação e bem-estar.**



Os meus registos

Programa de atividades

Dia 1

- 11h00 Chegada dos participantes e ida ao alojamento Casas de Miróbriga
- 11h30 Receção de boas-vindas na ERPI Santa Maria
- 12h00 Almoço na ERPI Santa Maria
- 14h00 Visita pelo Centro histórico de Santiago do Cacém – Castelo, Igreja Matriz, Jardim da Tapada e Palácio dos Condes de Avilez, Igreja da Misericórdia, Hospital e Igreja do Espírito Santo, Torre do Relógio
- 16h00 Lanche e convívio na Fundação Caixa Agrícola Costa Azul
- 17h00 Visita ao Passeio das Romeirinhas e Cumeadas
- 18h30 Jantar na ERPI Santa Maria
- 20h00 Visita à Quinta do Chafari
- 21h00 Regresso ao alojamento Casas de Miróbriga

Dia 2

- 09h00 Pequeno-almoço na ERPI Santa Maria
 - 10h30 Visita à Reserva Natural da Lagoa de Santo André; Apresentação da AP no Monte do Paio Libertação de ave/CRASSA (Centro de Recuperação de Animais Selvagens de Santo André)
 - 11h15 Percurso pedestre do Salgueiral da Galiza
 - 12h15 Almoço na Casa da Lagoa da SCM de Santiago do Cacém
 - 14h00 Passeio na Costa de Santo André
 - 16h00 Lanche e convívio na Casa da Lagoa da SCM de Santiago do Cacém
 - 17h00 Despedida e regresso dos participantes da Santa Casa da Misericórdia de Santarém
-



Os meus registos

Avaliação

A mobilidade foi sem dúvida um sucesso em que todos os participantes foram bem acomodados no turismo rural "Casas de Miróbriga". Foi importante garantir o bem-estar dos participantes para que eles pudessem desfrutar plenamente da experiência. Além disso, foi extremamente importante garantir que as atividades tenham sido adaptadas, atendendo às limitações físicas de alguns elementos do grupo. Foi importante considerar as necessidades e capacidades individuais para garantir que todos pudessem participar e desfrutar das atividades oferecidas. No geral, pode-se afirmar que se tratou de uma experiência positiva e inclusiva para todos os envolvidos.

Observações

Esta mobilidade foi marcada por um aspeto muito curioso, os dois grupos eram formados por pessoas muito diferentes. O grupo de Santarém era composto por indivíduos que tiveram mais oportunidades de viajar, de estudar, com um nível cultural mais elevado ao passo que o grupo de Santiago era marcado por pessoas que dedicaram a sua vida ao trabalho e, na sua maioria, as viagens e os tempos de lazer não eram uma prioridade. Apesar desta dualidade poder causar vários constrangimentos, pôde-se constatar exatamente o contrário, os interesses e saberes de cada um permitiu acrescentar valor à experiência.



Os meus registos

Fotografia do grupo em mobilidade



Fonte: <https://voltojaorg.wordpress.com>



Os meus registos

Momentos e partilhas



Fonte: <https://voltojaorg.wordpress.com>



Os meus registos

4^a Mobilidade de Intercâmbio

Instituição participante	Atividades a desenvolver	Número de participantes
Entidade Emissora: Santa Casa da Misericórdia de Sines Entidade Recetora: Santa Casa da Misericórdia da Chamusca	1- Planeamento e organização das atividades 2- Realização de contatos com os parceiros 3- Desenho do plano de atividades 4- Visita de inspeção 5- Recolha e tratamento de dados 6- Avaliação	8 participantes

Fonte: Elaboração própria



Os meus registos



Fonte: Elaboração própria

Com base na recolha de palavras junto dos utentes, foi possível identificar que as palavras mais repetidas e representativas do seu estado de espírito e do seu estado emocional foram: **gratidão e emoção**.



Os meus registos

Programa de atividades

Dia 1

- 11h30 Receção dos participantes e visita às instalações da SCM Chamusca
- 13h00 Almoço na SCM Chamusca
- 15h00 Passeio de Barco até à Zona de Almourol
- 16h30 Lanche e convívio no Jardim do Arripiado
- 19h00 Jantar na SCM Chamusca
- 21h00 Noite de Fados
- 22h00 Regresso ao alojamento (antigas instalações da SCM Chamusca)

Dia 2

- 09h30 Pequeno-almoço na SCM Chamusca
- 11h00 Tour pela Campina
- 13h00 Almoço na Ganadaria Manuel Veiga
- 16h00 Visita a marcos históricos da Chamusca e lanche
- 17h00 Lanche e convívio
- 18h00 Despedida e regresso dos utentes da Santa Casa da Misericórdia de Sines



Os meus registos

Avaliação

A avaliação da mobilidade foi muito positiva e mais uma vez todos os objetivos foram cumpridos, superando as expectativas. Foi muito interessante ver a partilha de experiências e as histórias que foram sendo contadas ao longo dos dias.

No geral, quando uma avaliação de mobilidade revela que os objetivos foram alcançados e as expectativas foram superadas, e quando todos contribuíram com o que tinham de melhor, é um sinal de sucesso. Esta experiência enriquecedora certamente teve um impacto duradouro nos participantes.

Observações

Foi muito interessante presenciar o reencontro destes utentes que já haviam estado juntos, a expectativa de reencontrar os companheiros de viagem criou sem dúvida um momento muito bonito e emocionante. Foi muito gratificante observar o empenho de toda a equipa que acompanhou e permitiu que as atividades se desenvolvessem dentro dos pressupostos inicialmente traçados.

No entanto, é interessante notar que os momentos de convívio, descontração e partilha foram o aspeto mais valorizado pelos participantes. Esses momentos de interação social, fortaleceram sem dúvida os laços entre os membros do grupo e deixou lembranças positivas para todos os envolvidos.



Os meus registos

Fotografia do grupo em mobilidade



Fonte: <https://voltojaorg.wordpress.com>



Os meus registos

Momentos e partilhas



Fonte: <https://voltojaorg.wordpress.com>



Os meus registos

5ª Mobilidade de Intercâmbio

Instituição participante	Atividades a desenvolver	Número de participantes
<p>Entidade Emissora: Associação Protetora do Abrigo dos Velhos trabalhadores de Montemor-o-Novo</p> <p>Entidade Recetora: Centro Social, Cultural e Recreativo do Bairro da Esperança em Beja</p>	<ol style="list-style-type: none">1- Planeamento e organização das atividades2- Realização de contatos com os parceiros3- Desenho do plano de atividades4- Visita de inspeção5- Recolha e tratamento de dados6- Avaliação	8 participantes

Fonte: Elaboração própria



Os meus registos



Fonte: Elaboração própria

Com base na recolha de palavras junto dos utentes, foi possível identificar que as palavras mais repetidas e representativas do seu estado de espírito e do seu estado emocional foram: **emoção e felicidade**.



Os meus registos

Programa de atividades

Dia 1

- 11h00 Chegada dos participantes e ida ao alojamento Hotel Francis
- 11h30 Receção de boas-vindas no Centro Social Cultural e Recreativo do Bairro da Esperança
- 12h00 Almoço no Centro Social Cultural e Recreativo do Bairro da Esperança
- 14h00 Visita Guiada pelo centro histórico – Castelo, Museu Rainha D. Leonor, Igreja da Sé, Núcleo Visigótico, Museu da Farmácia
- 16h30 Lanche na pastelaria local Luiz da Rocha
- 17h30 “Hora do Conto” no Centro Social do Lidador
- 19h00 Jantar no Centro Social do Lidador
- 20h00 Atuação da ESTIGMA Tuna
- 21h30 Regresso ao alojamento Hotel Francis

Dia 2

- 09h00 Pequeno-almoço no Hotel Francis
 - 10h30 Visita à Mina de São Domingos
 - 11h15 Passeio pela tapada da Mina de São Domingos, com visita guiada ao Complexo Mineiro
 - 12h30 Almoço piquenique junto da praia fluvial
 - 14h00 Visita à Casa do Mineiro
 - 15h30 Lanche e convívio
 - 17h00 Despedida e regresso dos utentes da Associação do Abrigo dos Velhos Trabalhadores de Montemor-o-Novo
-



Os meus registos

Avaliação

A avaliação da mobilidade foi sem dúvida bastante positiva.

Foi muito gratificante observar que todos os envolvidos aproveitaram ao máximo as atividades propostas e experienciaram cada momento com entusiasmo. A criação de laços entre os participantes e a vontade de partilhar conhecimentos e experiências foi uma constante.

A elaboração de um plano de atividades diversificado, seguindo o padrão dos anteriores, também contribuiu para o sucesso da mobilidade. Oferecer uma variedade de opções turísticas permitiu que cada participante encontrasse algo que fosse do seu interesse e que lhe devolvesse à memória momentos felizes.

Sem dúvida que todos os envolvidos tornaram a mobilidade uma experiência tão positiva e impactante quanto o possível.

Observações

É interessante notar que nenhum dos participantes da entidade emissora conhecia o território recetor (Beja) e que nunca tinham ficado hospedados num hotel, isto significou que estas pessoas estavam perante uma experiência completamente nova.

Além disso, a equipa teve de ter em consideração as limitações físicas de alguns utentes. Essas limitações implicaram desafios adicionais, pois foi necessário ajustar o plano de atividades para garantir que todos os séniores pudessem participar nas atividades propostas.

Mais uma vez foi importantíssimo o compromisso da entidade recetora, em oferecer uma experiência inclusiva e acessível a todos os envolvidos.



Os meus registos

Foto do grupo em mobilidade



Fonte: <https://voltojaorg.wordpress.com>



Os meus registos

Momentos e partilhas



Fonte: <https://voltojaorg.wordpress.com>



Os meus registos

6ª Mobilidade de Intercâmbio

Instituição Participante	Atividades a desenvolver	Número de participantes
<p>Entidade Emissora: Centro Social, Cultural e Recreativo do Bairro da Esperança em Beja</p> <p>Entidade Recetora: Associação Protetora do Abrigo dos Velhos trabalhadores de Montemor-o-Novo</p>	<ol style="list-style-type: none">1- Planeamento e organização das atividades2- Realização de contatos com os parceiros3- Desenho do plano de atividades4- Visita de inspeção5- Recolha e tratamento de dados6- Avaliação	7 participantes

Fonte: Elaboração própria



Os meus registos



Fonte: Elaboração própria

Com base na recolha de palavras junto dos utentes, foi possível identificar que as palavras mais repetidas e representativas do seu estado de espírito e do seu estado emocional foram: **amizade e convívio**.



Os meus registos

Programa de atividades

Dia 1

- 11h00 Receção de boas-vindas no Convento de S. Domingos, com visita guiada
- 13h00 Almoço na Associação Protetora do Abrigo dos Velhos Trabalhadores de Montemor-o-Novo
- 14h30 Visita guiada à Ermida de Nossa Senhora da Visitação
- 15h30 Lanche e convívio na pastelaria local “Almodôvar”
- 16h30 Visita ao Arquivo Municipal de Montemor-o-Novo
- 19h00 Jantar no Abrigo dos Velhos Trabalhadores de Montemor-o-Novo
- 20h30 Hora do chá na pastelaria “A Espiga”
- 21h30 Regresso ao alojamento Retiro dos Bons Sonhos

Dia 2

- 09h00 Pequeno-almoço no Abrigo dos Velhos Trabalhadores de Montemor-o-Novo
- 10h30 Visita à Quinta da Plansel
- 12h30 Almoço no Abrigo dos Velhos Trabalhadores de Montemor-o-Novo
- 14h30 Atuação do grupo “Fora d’Ora”
- 15h30 Lanche e convívio no Abrigo dos Velhos Trabalhadores de Montemor-o-Novo
- 17h00 Despedida e regresso dos utentes do Centro Social Cultural Recreativo do Bairro da Esperança



Os meus registos

Avaliação

A avaliação da mobilidade de intercâmbio foi extremamente positiva. Todos os participantes estiveram motivados e empenhados nas atividades e, mais uma vez, foi possível testemunhar a expressão emocionada dos participantes da entidade recetora ao receberem os seus "amigos" de Beja. Foi comovente observar os laços que se formaram em tão pouco tempo que estiveram juntos.

Fomos recebidos de uma forma bastante calorosa e cuidadosamente planeada, o que proporcionou uma experiência genuinamente interessante. De notar que um dos elementos não se sentiu à vontade para sair da sua zona de residência, então não integrou a visita a Montemor-o-Novo.

Observações

Esta experiência de mobilidade envolveu dois grupos de pessoas de realidades diferentes. Por um lado, havia os utentes de Beja, provenientes de um centro de dia, e por outro lado, os utentes de Montemor-o-Novo, a maioria dos quais estavam institucionalizados. A interação entre estes dois grupos foi interessante, pois permitiu que os utentes percebessem o contexto em que os seus colegas de intercâmbio viviam. Do ponto de vista turístico, a experiência foi enriquecedora e intensa, pois cada minuto foi dedicado a explorar e conhecer melhor o território.



Os meus registos

Fotografia do grupo em mobilidade



Fonte: <https://voltojaorg.wordpress.com>



Os meus registos

Momentos e partilhas



Fonte: <https://voltojaorg.wordpress.com>



As minhas conclusões

O presente diário de campo teve um papel fundamental na presente investigação, fornecendo uma importante contribuição para o desenvolvimento e aprofundamento do estudo. O diário de campo é uma ferramenta utilizada para registar observações, reflexões e insights ao longo do processo de pesquisa, permitindo ao investigador documentar as suas experiências, pensamentos e descobertas de forma sistemática.

Outro contributo importante foi a recolha de informações relevantes, ou seja, foram registados detalhes sobre o ambiente de pesquisa, as condições, as interações sociais e quaisquer outros fatores que pudessem influenciar os resultados do estudo.

Sem dúvida que foi muito importante testemunhar na primeira pessoa a reação e o comportamento destes utentes em mobilidade, apesar do devido distanciamento que tive de manter para não influenciar o comportamento dos participantes. Foi sem dúvida uma experiência bastante enriquecedora no que concerne a interpretação das interações sociais neste contexto específico.



Apêndice II- Guião de Entrevista dos Utentes



PROGRAMA DE INTERCÂMBIO SÉNIOR



CONSENTIMENTO INFORMADO

Objetivo da entrevista: Influência do projeto VOLTO JÁ enquanto uma solução inovadora para a problemática social do envelhecimento e do isolamento social da população sénior, tendo por base a opinião dos Utentes participantes.

Objetivos do estudo:

Esta entrevista será aplicada no âmbito da investigação em curso do Mestrado em Desenvolvimento Comunitário e Empreendedorismo, do Instituto Politécnico de Beja (IPBeja), intitulada “O contributo da inovação social para o desenvolvimento comunitário: O Caso do Projeto “VOLTO JÁ” - Programa de Intercâmbio Sénior”.

Informa-se adicionalmente que a participação nesta investigação tem um carácter voluntário, pelo que pode negá-la ou decidir interromper a realização da entrevista, a qualquer momento, se assim o entender.

Nos termos constantes do RGPD – Regulamento Geral sobre Proteção de Dados informa-se ainda que:

- 1) Os dados que irão ser recolhidos servirão apenas para os fins do estudo em curso, não sendo alvo de divulgação a mais ninguém ou entidade.
- 2) No fim do estudo, o registo áudio/vídeo da entrevista será destruído
- 3) O responsável pela recolha e tratamento dos dados é a mestranda Alice Diniz, contactável do Email aliceisabeldiniz@gmail.com
- 4) O estudo está a ser realizado sob a coordenação/supervisão da Prof^a Sandra Saúde (ssaude@ipbeja.pt) e da Prof^a Marta Amaral (marta.amaral@ipbeja.pt) docentes do IPBeja.
- 5) Pode expor reclamação para o Encarregado da Proteção de Dados no IPBeja: epd@ipbeja.pt, se aplicável.

Nota: Agradecendo a sua colaboração, informo que os dados recolhidos serão apenas utilizados no âmbito do estudo em curso, garantindo-se total confidencialidade e anonimato (os entrevistados serão identificados apenas pelo perfil funcional e nunca pelo nome).

Tendo tomado conhecimento sobre a informação acerca do estudo e os meus direitos no âmbito do RGPD, declaro que:

___ / ___ /2021

Aceito participar

Não aceito participar

Rubrica: _____



PROGRAMA DE INTERCÂMBIO SÉNIOR



Guião de Entrevista

I- Perfil biográfico do(a) Entrevistado(a)

1. Nome:
2. Idade:
3. Instituição a que pertence:

Entrevista elaborada com base em questões semi-abertas, relativas à fase pós experiência com intuito de recolher informação sobre:

- Avaliação da experiência turística por partes dos utentes que integraram a mobilidade- turista sénior;
- Modelos de dimensões da experiência turística;
- Avaliação geral da satisfação da experiência turística.

De seguida ser-lhe-ão colocadas questões relativas ao seu grau de satisfação relativamente à sua experiência, enquanto elemento integrante na mobilidade.

- 1) Ainda está na sua memória a visita? Se lhe perguntar o que vem de imediato à sua memória (o que mais reteve) dessa experiência é capaz de dizer?
- 2) Considera que esta visita/experiência foi importante para si?
 - a) Na altura não teve dúvidas em participar?
 - b) Sentiu-se sempre envolvido com a experiência?
 - c) Acha que esta experiência mudou algo em si? Se sim, o quê?
- 3) Na sua opinião acha que valeu a pena ter feito esta visita? Valeu a pena o esforço de deslocação e saída em relação aos benefícios que lhe trouxe? Porquê?

- 4) Em relação à qualidade de vida, como se sentiu quando regressou após esta experiência?
 - a) Acha que melhorou, em que aspetos?
 - b) Sente-se mais feliz? Se sim, porquê?
 - c) A experiência foi memorável, porquê?
 - d) A sua vida passou a ter mais sentido? Se sim, porquê?
 - e) Ficou com vontade de viajar, passear e conhecer novos lugares e assim melhorar a sua vida?

- 5) Sente-se satisfeito ou insatisfeito com a sua visita?
 - a) Em relação aos serviços de alojamento? (limpeza, instalações, serviço, atendimento, conforto, decoração, acessibilidade?)
 - b) Em relação ao transporte? (conforto, acessibilidade de entradas e saídas, motorista, acompanhamento)?
 - c) Em relação às atrações visitadas? (beleza, importância histórica e cultural, acessibilidade, guias, material informativo adequado, tempo de visita adequado?)
 - d) Em relação às experiências vividas? (momentos de convívio, atmosfera, tempo adequado, etc.?)
 - e) Em relação ao acompanhamento durante a visita? (suficiente, cuidadoso, alegre, acolhedor)

- 6) Para terminar, voltaria a repetir a experiência ou recomendaria a outra pessoa? Quais as suas sugestões a melhorar?

Apêndice III- Guião de Entrevista da Responsável do projeto



PROGRAMA DE INTERCÂMBIO SÉNIOR



CONSENTIMENTO INFORMADO

Objetivo da entrevista: Influência do projeto VOLTO JÁ enquanto uma solução inovadora para a problemática social do envelhecimento e do isolamento social da população sénior, tendo por base a opinião da responsável do projeto.

Objetivos do estudo: Esta entrevista será aplicada no âmbito da investigação em curso do Mestrado em Desenvolvimento Comunitário e Empreendedorismo, do Instituto Politécnico de Beja (IPBeja), intitulada “O contributo da inovação social para o desenvolvimento comunitário: O Caso do Projeto “VOLTO JÁ” - Programa de Intercâmbio Sénior”.

Informa-se adicionalmente que a participação nesta investigação tem um carácter voluntário, pelo que pode negá-la ou decidir interromper a realização da entrevista, a qualquer momento, se assim o entender.

Nos termos constantes do RGPD – Regulamento Geral sobre Proteção de Dados informa-se ainda que:

- 1) Os dados que irão ser recolhidos servirão apenas para os fins do estudo em curso, não sendo alvo de divulgação a mais ninguém ou entidade.
- 2) No fim do estudo (novembro de 2021), o registo áudio/vídeo da entrevista será destruído
- 3) O responsável pela recolha e tratamento dos dados é a mestranda Alice Diniz, contactável através do Email aliceisabeldiniz@gmail.com
- 4) O estudo está a ser realizado sob a coordenação/supervisão da Prof^a Sandra Saúde (ssaude@ipbeja.pt) e da Prof^a Marta Amaral (marta.amaral@ipbeja.pt) docentes do IPBeja.
- 5) Pode expor reclamação para o Encarregado da Proteção de Dados no IPBeja: epd@ipbeja.pt, se aplicável.

Nota: Agradecendo a sua colaboração, informo que os dados recolhidos serão apenas utilizados no âmbito do estudo em curso, garantindo-se total confidencialidade e anonimato (os entrevistados serão identificados apenas pelo perfil funcional e nunca pelo nome).

Tendo tomado conhecimento sobre a informação acerca do estudo e os meus direitos no âmbito do RGPD, declaro que:

____/____/2021

Aceito participar

Não aceito participar

Rubrica: _____



Guião de Entrevista

I- Perfil biográfico do(a) Entrevistado(a)

1. Nome:
2. Profissão:
3. Instituição a que pertence:
4. Cargo desempenhado no projeto:

II- As questões a seguir aplicadas são relativas à seguinte subdimensão: *Motivações e objetivos do projeto.*

1. Qual ou quais as motivações iniciais principais que motivaram a construção do projeto?
2. Quais as principais necessidades que procurou responder?
3. Quais os principais aspetos estruturantes que destacaria do Projeto?
4. Considera que o projeto VOLTO JÁ, apresentou uma dinâmica diferenciada, da já existente, tendo em conta os seus objetivos? Porquê?

III- As questões a seguir aplicadas são relativas à seguinte subdimensão: *Dinâmica de funcionamento do projeto.*

5. Dado que o projeto tinha uma vertente de visita e conhecimento de outros territórios, de que forma esta vertente de valorização da relação com o território foi explorada?
6. Qual a avaliação que faz do interesse/envolvimento dos séniores participantes no projeto? Justifique, por favor.

7. E ao nível da satisfação/feedback dado pelos participantes face às experiências tidas, que avaliação pode ser feita?
8. Quais os aspetos que segundo os participantes foram mais positivos?
9. Quais os aspetos que segundo os participantes poderiam ter corrido melhor?
10. E ao nível das dinâmicas existentes nas organizações participantes, como avalia o contributo dado pelo projeto? De que forma o projeto mudou, ou não, a dinâmica de funcionamento destas organizações?
11. Qual a avaliação que faz do interesse/envolvimento das instituições participantes no projeto? Justifique, por favor.

**IV- As questões a seguir aplicadas são relativas à seguinte subdimensão:
*Efeitos/impactes globais do projeto.***

12. Na sua opinião, o projeto conseguiu atenuar a problemática de isolamento social, que os participantes no projeto enfrentam (assumido como um dos objetivos do projeto)? Justifique. Se sim, de que forma?
13. Ao nível dos efeitos na vida pessoal e comunitária dos participantes séniores resultantes do projeto, quais os que destacaria? Quais os principais efeitos a curto prazo? E a médio/longo prazo?
14. Na sua opinião, o projeto contribuiu para a dinâmica de desenvolvimento comunitário? Justifique. Se sim, de que forma?
15. Após a conclusão do projeto, que mudanças efetivas considera que ficaram, ao nível dos participantes? E ao nível das organizações que participaram?

**V- As questões a seguir aplicadas são relativas à seguinte subdimensão:
*O futuro do projeto.***

16. Como perspetiva o futuro deste projeto? Terá continuidade? Se sim, de que forma? Se não, porquê?

Apêndice IV-Guião de Entrevistas das Instituições participantes no projeto



PROGRAMA DE INTERCÂMBIO SÉNIOR



CONSENTIMENTO INFORMADO

Objetivo da entrevista: Perceber o Contributo do projeto VOLTO JÁ enquanto solução inovadora para a problemática social do envelhecimento e do isolamento social da população sénior - dinâmica e impactes gerados, na perspetiva das instituições participantes.

Objetivos do estudo:

Esta entrevista será aplicada no âmbito da investigação em curso do Mestrado em Desenvolvimento Comunitário e Empreendedorismo, do Instituto Politécnico de Beja (IPBeja), intitulada “O contributo da inovação social para o desenvolvimento comunitário: O Caso do Projeto “VOLTO JÁ” - Programa de Intercâmbio Sénior”.

Informa-se adicionalmente que a participação nesta investigação tem um carácter voluntário, pelo que pode negá-la ou decidir interromper a realização da entrevista, a qualquer momento, se assim o entender.

Nos termos constantes do RGPD – Regulamento Geral sobre Proteção de Dados informa-se ainda que:

- 1) Os dados que irão ser recolhidos servirão apenas para os fins do estudo em curso, não sendo alvo de divulgação a mais ninguém ou entidade.
- 2) No fim do estudo (novembro de 2021), o registo áudio/vídeo da entrevista será destruído
- 3) O responsável pela recolha e tratamento dos dados é a mestranda Alice Diniz, contactável através do Email aliceisabeldiniz@gmail.com
- 4) O estudo está a ser realizado sob a coordenação/supervisão da Prof^a Sandra Saúde (ssaude@ipbeja.pt) e da Prof^a Marta Amaral (marta.amaral@ipbeja.pt) docentes do IPBeja.
- 5) Pode expor reclamação para o Encarregado da Proteção de Dados no IPBeja: epd@ipbeja.pt, se aplicável.

Nota: Agradecendo a sua colaboração, informo que os dados recolhidos serão apenas utilizados no âmbito do estudo em curso, garantindo-se total confidencialidade e anonimato (os entrevistados serão identificados apenas pelo perfil funcional e nunca pelo nome).

Tendo tomado conhecimento sobre a informação acerca do estudo e os meus direitos no âmbito do RGPD, declaro que:

___/___/2021

Aceito participar

Não aceito participar

Rubrica: _____



PROGRAMA DE INTERCÂMBIO SÉNIOR



Guião de Entrevista

I- Perfil biográfico do(a) Entrevistado(a)

1. Nome:
2. Profissão:
3. Instituição a que pertence:
4. Cargo desempenhado no projeto:

II- As questões a seguir aplicadas são relativas à seguinte subdimensão: *Motivações e objetivos do projeto.*

- 1) Qual ou quais as motivações iniciais principais que motivaram a participação no projeto por parte da instituição que representa?
- 2) Quais os principais aspetos estruturantes que destacaria do Projeto?
- 3) Considera que o projeto VOLTO JÁ, apresentou uma dinâmica diferenciada, da já existente, tendo em conta os seus objetivos? Porquê?

III- As questões a seguir aplicadas são relativas à seguinte subdimensão: *Dinâmica de funcionamento do projeto.*

- 4) Dado que o projeto tinha uma vertente de visita e conhecimento de outros territórios, de que forma esta vertente de valorização da relação com o território foi explorada, na sua opinião?
- 5) Qual a avaliação que faz do interesse/envolvimento dos séniores participantes no projeto? Justifique, por favor.
- 6) E ao nível da satisfação/feedback dado pelos participantes face às experiências tidas, que avaliação pode ser feita?
- 7) Quais os aspetos que segundo os participantes foram mais positivos?

- 8) Quais os aspetos que segundo os participantes poderiam ter corrido melhor?
- 9) E ao nível das dinâmicas existentes na organização de que faz parte, como avalia o contributo dado pelo projeto? De que forma o projeto mudou, ou não, a dinâmica de funcionamento da sua organização?

IV- As questões a seguir aplicadas são relativas à seguinte subdimensão:
Efeitos/impactes globais do projeto.

- 10) Na sua opinião, o projeto conseguiu atenuar a problemática de isolamento social, que os participantes no projeto enfrentam (assumido como um dos objetivos do projeto)? Justifique. Se sim, de que forma?
- 11) Ao nível dos efeitos na vida pessoal e comunitária dos participantes séniores resultantes do projeto, quais os que destacaria? Quais os principais efeitos a curto prazo? E a médio/longo prazo?
- 12) Na sua opinião, o projeto contribuiu para a dinâmica de desenvolvimento comunitário? Justifique. Se sim, de que forma?
- 13) Após a conclusão do projeto, que mudanças efetivas considera que ficaram, ao nível dos participantes? E ao nível das organizações que participaram?

V- As questões a seguir aplicadas são relativas à seguinte subdimensão: O
futuro do projeto.

- 14) Se o projeto tivesse continuidade, a organização de que faz parte, continuaria a participar?

Apêndice V- Documento de Consentimento Informado



PROGRAMA DE INTERCÂMBIO SÉNIOR



CONSENTIMENTO INFORMADO E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

O grupo de investigação responsável pelo projeto VOLTO JÁ – Programa de Intercâmbio Sénior – procura identificar as preferências dos utentes de ERPIS e usar a sua valoração como veículo para determinar o papel do turismo na qualidade de vida do sénior, bem como no seu bem-estar e felicidade.

Ficáramos muito gratos se aceitasse participar. Basta que nos conceda 5 minutos do seu tempo. Se estiver de acordo, passamos a ler-lhe um conjunto de questões e recolhemos as suas respostas. Se preferir responder autonomamente, também o poderá fazer. A sua colaboração é muito importante.

Note que não há respostas certas nem erradas – todas são corretas desde que correspondam ao que pensa e vivenciou.

Relativamente aos procedimentos éticos e formais, o grupo de investigadores compromete-se a assegurar que nenhuma informação individual relativa aos utentes, ou aos seus profissionais, será divulgada. Os dados recolhidos serão tratados de forma global. A participação é voluntária, garantindo o direito à recusa ou desistência em qualquer momento do estudo. A realização do estudo não acarreta quaisquer encargos para a instituição nem para os participantes.

Muito obrigado pela sua colaboração.

Com os mais respeitosos cumprimentos,

Equipa Volto Já

Se concorda com a proposta que lhe foi feita, queira assinar este documento.

Declaro ter lido e compreendido este documento. Desta forma, aceito participar neste estudo e permito a utilização dos dados que de forma voluntária forneço, confiando em que apenas serão utilizados para esta investigação e nas garantias de confidencialidade e anonimato que me são dadas.

Apêndice VI-Grelha de Análise de Conteúdo da Responsável do Projeto

Dimensões (1)	Questões	Unidades de registo	Inferências/Conclusões
Motivação e objetivos do projeto	Qual ou quais as motivações iniciais principais que motivaram a construção do projeto?	<i>EAI</i> “Na origem de tudo esteve muito o combate ao isolamento social, sem dúvida nenhuma, essa era a grande preocupação. Depois começamos logo a falar desta questão das mobilidades, das trocas entre instituições, onde estas tinham sempre uma palavra a dizer com o objetivo de que estas atividades pudessem ocorrer a custo muito reduzido ou nulo”.	A principal motivação foi o combate do isolamento social através de atividades de mobilidade entre instituições e a custo zero.
	Quais as principais necessidades que procurou responder?	<i>EAI</i> - “Sem dúvida o isolamento social, também combater alguma tristeza e desânimo que se instala na vida destas pessoas quando estão institucionalizadas (...), a ideia era trazer algo de novo que rompesse com esta rotina diária deles, mas não era só romper de uma forma igual, era romper de uma forma radical e poder-lhes mostrar que independentemente da idade nós podemos sempre almejar mais e podemos sempre fazer mais e querer mais do que aquilo que temos, não temos que nos contentar só com aquilo que temos e achar que está bem. Depois também melhor um bocadinho a qualidade de vida embora tenhamos perceção que efetivamente foram dois dias de mobilidade, mas eu acho que o projeto teve impacto na vida destas pessoas por mais tempo, porque há toda a fase da preparação da mobilidade em que desde logo que as pessoas se começam a sentir envolvidas”.	As principais necessidades foram o combate do isolamento social, diminuição de sentimentos de tristeza e criação de algo novo que quebrasse as rotinas.
	Quais os principais aspetos estruturantes que destacaria do Projeto?	<i>EAI</i> “As parcerias com a comunidade, isso para mim é que é estruturante e que é que vai permitir a sobrevivência de um projeto desta natureza, porque quando se quer oferecer muito e era a vontade de todos os envolvidos, (...) Para mim a rede que se constrói na comunidade é estruturante e fundamental”.	As parcerias com a comunidade, uma vez que a rede que se constrói na sociedade é estruturante e fundamental.
	Considera que o projeto VOLTO JÁ, apresentou uma dinâmica diferenciada, da já existente, tendo em conta os seus objetivos? Porquê?	<i>EAI</i> “Olhe eu tenho a certeza que sim, e porquê? Agarrando nas palavras da Alice, eu penso que idas à praia eles já teriam feito, idas a museus, a feiras com foi em Santarém no caso da feira da Agricultura ou o festival de Pernes também já teriam ido, portanto eu não acho que a disrupção do projeto esteja só ao nível das atividades e até daquilo que vamos conhecendo das organizações, uma vez que algumas delas já fariam este tipo de atividades, pelo menos uma, duas ou três vezes por ano, mas onde é que está a disrupção do VOLTO JÁ?, Onde é que está aquilo que diferencia o VOLTO JÁ?, é mesmo na troca na mobilidade em si, no facto de irem conhecer outras pessoas, para mim isso é que é disruptivo, é mesmo o intercâmbio, este é que pode ser considerado o elemento disruptivo deste projeto”.	Considera que o projeto trata de uma dinâmica diferenciada em que o elemento disruptivo não são as atividades, mas sim o intercâmbio o facto de saírem da instituição e conhecerem outras realidades.
Dimensões (2)	Questões	Unidades de registo	Inferências/Conclusões
Dinâmica de funcionamento do projeto.	Dado que o projeto tinha uma vertente de visita e conhecimento de outros territórios, de que forma esta vertente de valorização da	<i>EAI</i> “Não tenho dúvidas sobre isso, porque grande parte dos pacotes turísticos que foram desenhados à medida e foram desenhados pelos colegas de Beja que tinham essa tarefa, houve muito a preocupação de em primeiro lugar as mobilidades ocorrerem quando por exemplo nesses territórios ocorria uma festividade no	O território foi valorizado, devido à forte ligação estabelecida com os municípios.

	relação com o território foi explorada?	<i>local, estou-me a lembrar por exemplo com o caso de Santarém que coincidiu e que foi planeado com a feira nacional da agricultura. (...) devido à forte ligação que foi estabelecida com os municípios explorou-se muito daquilo que é o património edificado das comunidades, da região e inclusivamente também o património natural, que todas as regiões que foram visitadas tem um património natural riquíssimo”.</i>	
	Qual a avaliação que faz do interesse/ envolvimento dos sêniore participantes no projeto? Justifique, por favor.	<i>EAI “Foram feitos alguns questionários de satisfação no pós-mobilidade que eu acho que os resultados desses questionários falam por nós e o feedback que tiramos foi que teriam adorado, sem dúvida nenhuma, e podíamos pensar que aquilo tinha sido muito fruto do momento, mas eu quero acreditar que não e até por tudo aquilo que aconteceu, por alguns laços que se acabaram por estabelecer mais duradouros. Houve sem dúvida um grande envolvimento por parte dos participantes”.</i>	Houve grande envolvimento por parte dos participantes.
	E ao nível da satisfação/feedback dado pelos participantes face às experiências tidas, que avaliação pode ser feita?	<i>EAI “O feedback foi o melhor, como já referi anteriormente. Bastante positivo “.</i>	O feedback foi o melhor.
	Quais os aspetos que segundo os participantes foram mais positivos?	<i>EAI “Eu acho que passou muito pela ideia que passamos de que eles eram muito importantes e depois outra ideia que eu já aqui disse, mas acho que vale a pena sempre repetir e porque realmente acredito, que é fazer com que idade não seja um fator inibidor de rigorosamente nada, é fundamental dar atenção a estas pessoas e valorizá-las enquanto elementos da sociedade.”</i>	Foi o facto de lhes ter sido dada a atenção.
	Quais os aspetos que segundo os participantes poderiam ter corrido melhor?	<i>EAI “Fala-se muito na questão da duração das mobilidades, se me perguntar se achei suficiente, Não, mas depois desta experiência se eu tivesse uma varinha mágica e pudesse alterar alguma coisa, alterava os dias das mobilidades mas também para não muito mais, três máximo quatro dias, porque nós não podemos esquecer que nós fizemos isto a custo zero, o que significa que isto alterou bastante com as rotinas das instituições que estavam a acolher, portanto é preciso perceber que este tipo de iniciativas também só é suportável dois ou três dias, um projeto desta natureza”.</i>	O principal aspeto referido foi a durabilidade da experiência, que poderia ter sido mais longa.
	E ao nível das dinâmicas existentes nas organizações participantes, como avalia o contributo dado pelo projeto? De que forma o projeto mudou, ou não, a dinâmica de funcionamento destas organizações?	<i>EAI “Eu vou ser muito sincera, eu acho que as organizações que participaram no projeto já eram organizações muito abertas, abertas a participar em projetos ligados com academia, portanto eu acho que elas já tinham isso no seu ADN e isso facilitou muito a implementação do projeto e fez com que também fosse possível fazer aquelas mobilidades, (...) e tivemos muita pena que depois o país e o mundo tivesse entrado nesta crise sanitária, porque já estávamos a ser contactados autonomamente por outras instituições a quererem participar, portanto já estávamos na fase que não eramos nós a contactar as instituições, mas as instituições a contactarem-nos e da minha experiência com este setor posso dizer que estas organizações estão cada vez mais abertas e, portanto, são muito dinâmicas neste tipo de oferta, algumas delas genuinamente interessadas. (...) Isto faz-nos perceber que</i>	Não existiram propriamente mudanças nas dinâmicas da organização, uma vez que estas já estão muito abertas ao trabalho desenvolvido pela academia.

		<i>também estas organizações estão a mudar de alguma forma”.</i>		
	Qual a avaliação que faz do interesse/envolvimento das instituições participantes no projeto? Justifique, por favor.	EAI <i>“Garantidamente a maior aproximação, mais interesse e envolvimento das instituições a academia”.</i>	Grande interesse das instituições e maior aproximação das mesmas à academia.	
Dimensões (3)	Questões	Unidades de registo	Inferências/Conclusões	
Efeitos/impactes globais do projeto.	Na sua opinião, o projeto conseguiu atenuar a problemática de isolamento social, que os participantes no projeto enfrentam (assumido como um dos objetivos do projeto)? Justifique. Se sim, de que forma?	EAI <i>“Eu acho que sim e até por aquilo que falamos há bocadinho, se pensarmos que este projeto não esteve apenas na vida das pessoas dois dias, mas sim dois meses, e durante esses dois meses nós combatemos esse mesmo isolamento, estou muito segura disso, os séniores precisam de muito pouco, precisam de companhia, pessoas com quem conversar e quebrar um bocadinho daquela rotina”.</i>	Considera-se que o projeto conseguiu atenuar a problemática de isolamento social.	
	Ao nível dos efeitos na vida pessoal e comunitária dos participantes séniores resultantes do projeto, quais os que destacaria? Quais os principais efeitos a curto prazo? E a médio/longo prazo?	A entrevistada não respondeu à questão.		
	Na sua opinião, o projeto contribuiu para a dinâmica de desenvolvimento comunitário? Justifique. Se sim, de que forma?	EAI <i>“Essa é outra questão para a qual não tenho dúvidas, porque se as instituições de economia social eram um fator crítico para o sucesso do projeto e as parcerias com a comunidade eram outro, porque senão não podíamos fazer aquelas mobilidades a custo zero, portanto na nossa dimensão naquilo que foi o projeto, não estamos a pensar num projeto de massas porque essa nunca foi a nossa intenção, nunca foi esse o objetivo do projeto, nunca foi pensado para massas. (...) nós somos um país demasiado pequeno, temos instituições demasiado pequenas que tem de uma vez por todas de se habituar a trabalhar em parceria, se isso acontecer nós estamos a potencializar o desenvolvimento comunitário, porque somente assim podemos criar uma rede de suporte que vai permitir a cada organização fazer mais com menos e foi o que aconteceu, criou-se uma rede de suporte que não envolvia somente as instituições de economia social, como também os municípios e as empresas privadas”.</i>	Considera-se que o projeto contribuiu para a dinâmica de desenvolvimento comunitário uma vez que se criou uma rede de suporte que não envolvia somente as instituições de economia social, como também os municípios e as empresas privadas”.	
	Após a conclusão do projeto, que mudanças efetivas considera que ficaram, ao nível dos participantes? E ao nível das organizações que participaram?	EAI <i>“Eu acho que por tudo aquilo que vivenciamos, por toda a recolha de informação que foi feita no pós-mobilidade, pelo tratamento dessa informação, que, entretanto, fomos tratando os questionários, publicando artigos, fomos maturando tudo aquilo que vivenciamos, eu acho que sim, que teve impacto na vida destas pessoas, tenho pena que agora a situação seja tão diferente e teve impacto também nas organizações, foi sem dúvida uma experiência impactante”.</i>	Todos os indicadores obtidos através da recolha de dados, indicam que o projeto teve impacto na vida dos participantes e igualmente das instituições.	

Dimensões (4)	Questões	Unidades de registo	Inferências/Conclusões
<i>O futuro do projeto</i>	Como perspetiva o futuro deste projeto? Terá continuidade? Se sim, de que forma? Se não, porquê?	<i>EAI “A nossa vontade e Alice sabe é que o projeto tenha continuidade e nós estendemos o VOLTO JÁ, que como nós estávamos a candidatar a fontes de financiamento não podíamos repetir o nome daí lhe termos chamado EPIC. (...) o EPIC que é no fundo a continuação do VOLTO JÁ, está pensado que numa primeira fase que estas mobilidades possam ocorrer a nível nacional e depois numa segunda fase em termos internacionais. (...) A nossa intenção é continuar à procura de financiamento para poder alargar ainda mais a zona geográfica de implementação do projeto que estava inicialmente cingida ao Alentejo, e depois quiçá até o âmbito, portanto que não sejam apenas mobilidades que se possam construir outro tipo de ferramentas que possam também envolver os séniores e de uma forma ativa combater o isolamento social, era interessante construir algo semelhante a um caderno de memórias, a uma base de dados de memórias de saberes destes séniores que permitiria guardar esta partilha e estes saberes que à partida já está encerrado nestas gerações porque depois parte com elas. Portanto tinha aqui este propósito que era o banco de memórias e de partilhas seria construído com base em multimédia, mas que envolveria os séniores e que foi uma forma que tentamos aqui de ludibriar esta questão sanitária e enquanto nós não tivéssemos aqui um bocadinho mais de normalidade para voltarmos às mobilidades, seria uma forma de combater o objetivo inicial que era o de combater o isolamento social”.</i>	Existe muita vontade de dar continuidade ao projeto, no entanto com outras características, mas com o mesmo objetivo de combater ao isolamento social.

Apêndice VII-Grelha de Análise de Conteúdo das instituições participantes

Dimensões (1)	Questões	Unidades de registo	Inferências/Conclusões
<p>Motivação e objetivos do projeto</p>	<p>Qual ou quais as motivações iniciais principais que motivaram a participação no projeto por parte da instituição que representa?</p>	<p>EB1- “Foi o facto de poder levar os idosos a partilhar momentos de lazer e de convívio com outros idosos numa outra instituição” “A partilha é uma cultura que já vinha nas nossas atividades, que queremos sempre continuar a ter”</p> <p>EB2- “Ficamos super motivados, porque achamos que ia ser um projeto espetacular que promovia o intercâmbio com outras instituições fora do contexto local e regional, para dar a conhecer aos utentes outras realidades, outras experiências, outros convívios, foi isso que nós pensamos que seria uma grande oportunidade diferente e inovadora”.</p> <p>EB3- “(...) primeiro o projeto estava extraordinariamente bem-apresentado e bem formulado, o que nos agradou logo desde o início, segundo nós aqui na Misericórdia sempre apostamos no facto dos utentes conhecerem novas localidades, terem a possibilidade de conhecerem novas culturas, terem a possibilidade de pernoitar noutras sítios (...)”.</p> <p>EB4- “(...) Primeiro de tudo foi uma atividade diferente, nunca tínhamos feito nada do género (...)” “(…) houve logo aquela motivação e aquele interesse em ir para um sítio diferente com a vantagem de eles terem praia ao pé, e iam acabar por ver o mar que também já era uma coisa que não fazíamos há imenso tempo e foi nesse sentido.”</p> <p>EB5- “Para nós qualquer oportunidade de atividade diferente é muito importante, porque nós passamos grande parte do tempo no centro e procuramos que os nossos utentes tenham outros estímulos (...)”. “senti-me logo envolvida com este projeto e achei muito interessante porque já temos participado com crianças em colónias de férias, mas participar em projetos desta natureza com idosos ainda não (...)”.</p> <p>EB6- “Foi mesmo levar os nossos idosos ao convívio e ao intercâmbio com outros idosos, conhecerem outras realidades institucionais e acho que isso foi conseguido”.</p>	<p>As principais motivações para a participação no projeto predem-se com a quebra de rotinas, com a possibilidade de partilha de novas experiências e ainda uma oportunidade inovadora.</p>
	<p>Quais os principais aspetos estruturantes que destacaria do Projeto?</p>	<p>EB1- “Foi a não existência de custos para os idosos, o podermos ser por um lado recetores na nossa cidade do grupo e depois experimentarmos ser recebidos, foi das coisas mais fundamentais para aderir”.</p> <p>EB2- “Principalmente a partilha de experiências entre eles, o facto de partilharem com os utentes da instituição as suas vivências, trocaram conversas pessoais, institucionais, para eles foi muito bom neste aspeto”.</p> <p>EB3- “Todos os aspetos foram importantes pois atendiam a uma estrutura diferente da que estávamos habituados”.</p> <p>EB4- “Em termos económicos trata-se de um projeto viável porque se formos para um sítio</p>	<p>Os principais aspetos estruturantes foram a partilha de experiências, ausência de custos para os participantes e envolvimento da comunidade.</p>

		<p><i>qualquer com os nossos utentes, temos que pagar do bolso da instituição”.</i></p> <p><i>“(…) criaram novas ligações até para nós técnicos foi muito bom porque ficamos a conhecer o trabalho de outros técnicos, há toda uma partilha de experiências e vivências que é o grande pilar do projeto”.</i></p> <p>EB5- <i>“Acho que o próprio intercâmbio é o elemento mais apelativo do projeto, obviamente qua as saídas também são um elemento estratégico (...)”.</i></p> <p><i>“(…) também é uma forma de se colocarem as instituições e as empresas locais envolvidas no projeto e de alguma forma despertar a sua responsabilidade social, que ainda é um tema que tem de ser mais explorado e aceite pela comunidade”.</i></p> <p>EB6- <i>“Foi o intercâmbio e eles conseguirem sair da instituição da comunidade e alargar os seus horizontes junto de outras pessoas com idades semelhantes, mas que tem experiências e vivências diferentes”.</i></p>	
	<p>Considera que o projeto VOLTO JÁ, apresentou uma dinâmica diferenciada, da já existente, tendo em conta os seus objetivos? Porquê?</p>	<p>EB1- <i>“(…) foi completamente diferente, foi também o gosto de eles receberem e mostrarem a sua instituição e de conhecerem a instituição dos outros participantes”.</i></p> <p>EB2- <i>“Muito diferenciada, só o facto dos utentes se deslocarem e ficarem alojados noutra local, partilharem refeições com os outros utentes das instituições, os passeios, conhecerem a cidade que alguns não conheciam, para eles foi uma mais-valia”.</i></p> <p>EB3- <i>“Sem dúvida que sim, sim, apresenta uma dinâmica diferenciada uma dinâmica muito inovadora, uma dinâmica eficaz, uma dinâmica que envolve a comunidade, envolve a instituição, quando falo na comunidade são os parceiros que acabaram por desenvolver um papel fundamental na responsabilidade civil que tem para com os nossos séniores”.</i></p> <p>EB4- <i>“(…) é diferente porque nós quando vamos numa colónia de férias acabamos por ir só nós instituição nunca temos o convívio com outra instituição, enquanto aqui no intercâmbio nós vamos mesmo para conhecer outras pessoas e fazer novas amizades, portanto é completamente diferente”.</i></p> <p>EB5- <i>“O projeto acaba por ser diferenciado porque acaba por ser uma resposta às pessoas que estão isoladas nos seus lares ou nas suas instituições, e no fundo poderem conhecer e passar momentos diferentes que são experiências diferenciadas, e que podem contribuir para a continuidade da sua vida mais ativa e mais apelativa”.</i></p> <p>EB6- <i>“Sim, eu pelo menos até aqui não conhecia nada semelhante, tem uma dinâmica bastante interessante e inovadora, por exemplo conhecia projetos desta natureza já existente com crianças agora com os idosos ainda ninguém tinha tido a ideia de pôr em prática algo deste género junto da população idosa e eu acho que funciona”.</i></p>	<p>Os entrevistados consideram que o projeto apresentou uma dinâmica diferenciadora, por permitir a partilha de experiências com outras pessoas e noutras instituições, apresentou uma dinâmica inovadora e eficaz, uma dinâmica que envolve a comunidade e ainda uma dinâmica de combate ao isolamento social.</p>
Dimensão (2)	Questões	Extração de resposta	Inferências/Conclusões

<p>Dinâmica de funcionamento do projeto</p>	<p>Dado que o projeto tinha uma vertente de visita e conhecimento de outros territórios, de que forma esta vertente de valorização da relação com o território foi explorada, na sua opinião?</p>	<p>EB1- “Foi muito interessante o grupo que veio visitar a feira da agricultura eles gostaram de ver porque é um evento que nem todos tinham vindo, foi uma boa experiência. Tudo isto valorizou o território, sem dúvida”.</p> <p>EB2- “Sim houve o cuidado com valorização do território, mostramos a parte histórica, como é uma cidade pequena era a parte que nós tínhamos interesse em mostrar, a visita à fundação também foi muito interessante estava lá a exposição. O território e o património foram sem dúvida valorizados”.</p> <p>EB3- “Foi, nós tivemos esse cuidado, a equipa quando se uniu para organizar e acolher da melhor forma os séniores (...), nós pensamos logo no potencial do que tínhamos para mostrar”.</p> <p>EB4- “(...) também acho que é uma mais-valia em termos de promoção do património, do território, sem dúvida que o projeto também valoriza essa parte”.</p> <p>EB5- “O tempo também foi pouco, (...), se fosse mais tempo as visitas ao território também seriam diferentes iriam conhecer mais coisas, (...), isto também foi um projeto piloto para se tentar perceber que potencial estaria ali naquela estrutura e nesta ideia de negócio que depois pudesse ser multiplicada e explorada”.</p> <p>EB6- “Eu acho que sim, porque tentámos mostrar e explorar o que existia tendo em conta a limitação de tempo”.</p>	<p>Alguns dos entrevistados consideram que foi explorada a vertente de dinamização do território, derivada das visitas turísticas realizadas. outros consideram que o curto tempo de duração do intercâmbio não permitiu a valorização do território.</p>
	<p>Qual a avaliação que faz do interesse/envolvimento dos séniores participantes no projeto? Justifique, por favor.</p>	<p>EB1- “Houve muito interesse, nos serões depois de um dia inteiro de convívio, ainda estarem disponíveis idosos que queriam cantar e ainda queriam estar, em que nós é que dizíamos agora é hora de descansar porque eles estavam na alegre “cantarolice” do fado, foi muito bonito (...)”.</p> <p>EB2- “O interesse deles foi contar tudo aos outros do que se tinha passado, por onde tinham passeado, queriam voltar novamente”.</p> <p>EB3- “O interesse e o envolvimento dos séniores foi um processo muito fácil até a questão de terem de dormir fora de casa, da casa deles (do lar), foi uma questão levada logo como uma aventura (...)”.</p> <p>EB4- “Interessaram-se sim, mesmo depois de ter acabado e terem regressado (...)”</p> <p>EB5- “(...) houve entusiasmo na participação e na própria dinâmica”.</p> <p>EB6- “Muito, até diria entusiasmados e muito envolvidos, eles adoraram tanto de sair quanto de receber”.</p>	<p>Os entrevistados revelaram que o interesse dos participantes de uma forma geral foi satisfatório.</p>
	<p>E ao nível da satisfação/feedback dado pelos participantes face às experiências tidas, que avaliação pode ser feita?</p>	<p>EB1- “Foi o melhor, foi positivo, muito bom”.</p> <p>EB2- “Muito satisfeito, inclusivamente, com a gastronomia (...)”.</p> <p>EB3- “Eles adoraram realmente, vieram muito satisfeitos com a forma como foram acolhidos, as atividades que foram oferecidas para eles desfrutarem, enfim, tudo”.</p> <p>EB4- “Foi bastante bom, muito positivo, eles diziam que por eles já iam outra vez, portanto quando temos um utente que quer repetir uma atividade é porque ela foi mesmo significativa para eles”.</p>	<p>Segundo os entrevistados o feedback dos participantes foi bastante positivo, sendo evidenciada a gastronomia, o acolhimento e as atividades desenvolvidas.</p>

		<p>EB5- “(...) houve uma satisfação global dos participantes”.</p> <p>EB6- “Foi muito bom”.</p>	
Quais os aspetos que segundo os participantes foram mais positivos?	<p>EB1- “O convívio e a partilha”.</p> <p>EB2- “Foi tudo uma maravilha, tudo bom”.</p> <p>EB3- “Foi o convívio, foi o disfrutar das paisagens dos passeios, foi a noite de fados porque eles adoram fados e ainda a disfrutarem da comida típica, esta conjugação gastronómica com a música foi uma verdadeira maravilha para eles”.</p> <p>EB4- “Foi sem dúvida o convívio, o sair da instituição e a partilha”.</p> <p>EB5- “(...), conhecer e trocar experiências de vida e essencialmente e isso foi a grande questão, conheceram outros sítios, mas foi essencialmente a ligação e a interação entre eles. Também tivemos atividades interessantes”.</p> <p>EB6- “O sair, o estar com outras pessoas, eles adoram comunicar e conviver com outras pessoas, só o facto de terem saído da instituição e terem contactado com outra realidade foi excelente”.</p>	Os representantes das instituições revelam que o convívio com pessoas foi o aspeto positivo mais evidenciado pelos participantes.	
Quais os aspetos que segundo os participantes poderiam ter corrido melhor?	<p>EB1- “A equipa do centro de dia levou uma carrinha de nove lugares e a visita ao centro histórico foi muito difícil, esse aspeto devia ter sido revisto anteriormente, acabou por correr bem, mas stressou o grupo, a funcionária e não havia necessidade disso”.</p> <p>EB2- “O que eles fizeram referência nem foi do alojamento, foi o difícil acesso às luzes, os interruptores estavam muito altos e isso falhou não tinham candeeiros”.</p> <p>EB3- “Essa questão da durabilidade do intercâmbio e das atividades, porque eles queriam mais”.</p> <p>EB4- “Dos utentes não tivemos queixas, apenas diziam que podia ter durado mais tempo”.</p> <p>EB5- Não respondeu à questão.</p> <p>EB6- “(...) eles não apontaram nada que pudesse ter corrido melhor, simplesmente vinham satisfeitos com o convívio, adoraram o sítio onde ficaram, para alguns foi uma experiência única”.</p>	Os entrevistados partilharam que os participantes referiram como aspetos que podiam ter corrido melhor o facto de a experiência ter sido pouco tempo, alguns equipamentos pouco adequados nos alojamentos, no entanto outros referiram que não havia nada a melhorar.	
E ao nível das dinâmicas existentes na organização de que faz parte, como avalia o contributo dado pelo projeto? De que forma o projeto mudou, ou não, a dinâmica de funcionamento da sua organização?	<p>EB1- “O projeto trouxe-nos uma melhoria para o centro dia, ou seja, adotamos uma estratégia que vimos na outra organização” (...) benchmarking, ou seja, utilizar uma boa estratégia de outra instituição e usá-la na nossa instituição”.</p> <p>EB2- “Não mudou porque nós não temos condições para fazer o que o projeto fez”.</p> <p>EB3- Infelizmente acabou por ser um caso isolado, (...), não tenho possibilidade de responder a esta pergunta porque não tive oportunidade de repetir”.</p> <p>EB4- “(...) houve troca de experiências em termos profissionais de resto mantivemos a nossa estrutura e a nossa gestão”.</p> <p>EB5- “Não mudou, porque nós somos um centro comunitário e estamos habituados a trabalhar para a comunidade se calhar se fossemos uma instituição mais fechada, tipo um lar ou outro tipo de resposta mais fechada criava algum tipo de mudança”.</p>	Metade dos entrevistados considera que houve mudanças importantes na dinâmica de desenvolvimento da sua instituição, no entanto outra metade considera que não houve alterações.	

		<i>EB6- “Muda sempre, o facto de haver o convívio com outras instituições permite também que haja troca de experiências, (...), nunca ficamos iguais”.</i>	
Dimensão (3)	Questões	Extração de resposta	
Efeitos /impactes globais do projeto	Na sua opinião, o projeto conseguiu atenuar a problemática de isolamento social, que os participantes no projeto enfrentam (assumido como um dos objetivos do projeto)? Justifique. Se sim, de que forma?	<p><i>EB1- “Consegui, havia ali pessoas que participaram que não teria outra oportunidade de passear”</i></p> <p><i>EB2- “Sim, sim, se nós tivéssemos condições, nós já teríamos feito um pouco o volto já com outras instituições, mas não temos”.</i></p> <p><i>EB3- “Sem dúvida (repetiu várias vezes), se não fosse esta possibilidade do projeto VOLTO JÁ, estes idosos não tinham tido oportunidade de vivenciar estas experiências, de todo, portanto foi uma mais-valia e contribuiu para a diminuição do isolamento”.</i></p> <p><i>EB4- “Sem dúvida, (...), mais atividades destas combatiam sem dúvida o isolamento social”.</i></p> <p><i>EB5- “Sim a estratégia é por aí, é promovendo este tipo de iniciativa que as pessoas vão sentir menos a própria solidão. Também é preciso ver que isolamento e solidão são coisas tão diferentes há pessoas que realmente estão sós que vivem em solidão e há pessoas que estão isoladas, mas eu acho que é por aí a estratégia é essa”.</i></p> <p><i>EB6- Sim, sim eu acho que era de extrema importância dar continuidade a este projeto, (...) o volto já foi extremamente positivo neste aspeto porque foi mais uma coisa que ajuda a viver experiências que nunca tiveram”.</i></p>	Todos os entrevistados consideram que se conseguiu atenuar a problemática de isolamento social.
	Ao nível dos efeitos na vida pessoal e comunitária dos participantes séniores resultantes do projeto, quais os que destacaria? Quais os principais efeitos a curto prazo? E a médio/longo prazo?	<p><i>EB1- “Acabou por vezes por ser um efeito nefasto, tenho de partilhar, até sugiro que se houver uma nova edição do projeto “VOLTO JÁ”, abranger um maior número de idosos, porque é possível, sobretudo por ser tão poucos dias. E aqui o efeito nefasto de que lhe falava, há sempre aqueles que gostavam tanto de terem sido escolhidos também e não foram, porque não dava para todos porque era um número limitativo para ir. Tivemos de arranjar um critério, mas nunca se é inteiramente justo porque havia mais com aquele critério”.</i></p> <p><i>EB2- “A curto prazo foi a alegria que trouxeram de explicar tudo, e que queriam repetir e que os outros também deveriam ter oportunidade de participar, a longo prazo ficam somente as recordações, as memórias”.</i></p> <p><i>EB3- “A curto prazo digamos que eles vieram mais rejuvenescidos, tinham uma série de novidades para contar aos outros idosos, (...) a médio/longo prazo, ficaram apenas as recordações”.</i></p> <p><i>EB4- “Primeiro de tudo eles vinham super contentes, já havia bengalas esquecidas que já não faziam falta, deve ter efeitos físicos também, até a saúde fica bem melhor. Durante algum tempo eles ainda falaram da experiência e depois passado algum tempo já não falavam com tanta frequência, mas ainda vão recordando”.</i></p> <p><i>EB5- Não conseguiu responder à questão colocada.</i></p>	Os entrevistados concordam que a curto prazo o projeto teve impacto na vida dos participantes, contudo a médio / longo prazo não teve impacto.

		<i>EB6- “A curto prazo sim a longo prazo não, eles saíram deste projeto com muito entusiasmo”.</i>	
	Na sua opinião, o projeto contribuiu para a dinâmica de desenvolvimento comunitário? Justifique. Se sim, de que forma?	<i>EB1- “Acho que sim, nas visitas à cidade as pessoas que os receberam nos museus, que os serviram nos restaurantes, que os acompanharam na feira acabavam por interagir”.</i> <i>EB2- “Não na nossa comunidade não despertou isso. Existem um pouco ainda de falta de sensibilidade por parte das instituições”.</i> <i>EB3- “Ainda há algum trabalho a fazer, (...), eu não consigo responder em concreto”.</i> <i>EB4- “Eu penso que sim, (...), tentamos integrá-los mesmo na comunidade paramos em vários sítios que são importantes para a nossa comunidade e metendo-os em contacto com as pessoas”.</i> <i>EB5- “Eu acho que sim pelo menos todos os pedidos que foram feitos, não foram recusadas, (...), penso que o projeto foi muito bem acolhido localmente”.</i> <i>EB6- “Acho que as comunidades estão despertas para as questões da responsabilidade social, não tivemos grandes dificuldades”.</i>	A maioria considera que o projeto contribuiu para a dinâmica de desenvolvimento social.
	Após a conclusão do projeto, que mudanças efetivas considera que ficaram, ao nível dos participantes? E ao nível das organizações que participaram?	<i>EB1- “Ficou a pergunta: quando é que repetimos?”.</i> <i>EB2- “Não, eles mantiveram-se na mesma, na vida deles, se fosse mais frequente, talvez tivesse mudado”.</i> <i>EB3- “Ficou uma abertura por parte dos utentes em querer voltar a repetir a experiência se houver oportunidade para isso, ficou por parte da instituição as portas abertas pois o projeto foi uma mais-valia. Houve uma mudança de comportamento em relação a este tipo de iniciativas”.</i> <i>EB4- “Ficou a vontade de participar mais nestas iniciativas”.</i> <i>EB5- “Eu acho que ficou a vontade, pelo menos da parte institucional que houvesse uma continuidade”.</i> <i>EB6- “Por eles havia mais, fazer mais este tipo de iniciativas para nós recursos humanos é mais complicado, mas tentamos fazer o melhor por eles. Mas muda sempre qualquer coisa”.</i>	Foi revelado que as mudanças efetivas que aconteceram na vida dos participantes prende-se essencialmente com a questão de quererem repetir a experiência.
Dimensão (4)	Questões	Extração de resposta	
O futuro do projeto	Se o projeto tivesse continuidade, a organização de que faz parte, continuaria a participar? Justifique.	<i>EB1- “Com toda a certeza, gostaríamos também de incluir idosos de várias respostas sociais, gostamos que as oportunidades sejam distribuídas por todos”.</i> <i>EB2- “Sim, sim continuaria”.</i> <i>EB3- “Sem dúvida que sim, com todo o prazer”.</i> <i>EB4- “Sim sem dúvida que continuariam a participar”.</i> <i>EB5- “Penso que o projeto é muito interessante para continuar no futuro, não digo com outro modelo, mas se calhar havendo a possibilidade de prolongar mais tempo”.</i> <i>EB6- “Sim, sim sem dúvida, seria interessante incluir um maior número de idosos”.</i>	Todos gostariam de voltar a repetir a experiência.

Apêndice VIII-Grelha de Análise de Conteúdo dos utentes do projeto

Dimensão (1)	Questões	Unidades de Registo	Inferências/Conclusões
<p><i>Avaliação da experiência turística por partes dos utentes que integraram a mobilidade-turista sénior;</i></p>	<p>1. Ainda está na sua memória a visita? Se lhe perguntar o que vem de imediato à sua memória (o que mais reteve) dessa experiência é capaz de dizer?</p>	<p>EC1- “Não, já não me lembro bem de tudo (...), só me lembro mais ou menos, lembro-me que fui lá e gostei muito, o que me vem logo à cabeça é a feira e Santarém que nunca lá tinha ido e gostei muito de conhecer”.</p> <p>EC2- “Tudo, fecho os olhos e vejo tudo, a primeira coisa que me vem à cabeça, é a amizade daquelas pessoas e o convívio”.</p> <p>EC3- “Sim, ia a Santarém muitas vezes, agora já havia uns anos que não ia lá, porque trabalhei na área da camionagem e visitava muitos locais, a primeira coisa que eu recordo da visita foi a chegada, a receção que nos fizeram, que eu até chorei ao ver aquelas pessoas todas a cantar e a receberem-nos é uma coisa que nunca mais me esqueço, foi uma receção que me transmitiu logo que eu estava no sítio certo”.</p> <p>EC4- “Recordo-me de toda a visita, eu lembro-me logo de tudo, as pessoas foram formidáveis, os visitantes, aquelas pessoas todas que nunca me tinham visto abraçavam-me. As pessoas marcaram-me muito, não podia ser melhor”.</p> <p>EC5- “Foi tudo do melhor que podia haver, aquela praia, ficou-me gravada na memória, estar a comer e a ver o mar”.</p> <p>EC6- “Quando lá cheguei gostei de tudo, olha não sei, explico tudo só numa palavra, se lhe fosse dizer, gostei disto e daquilo, nunca mais acaba, gostei dos amigos, do comer, das pessoas, trataram-me sempre bem, pronto fomos bem recebidos”.</p> <p>EC7- “Lembro-me perfeitamente, gostei bastante, a praia com as rochas, imponente”.</p> <p>EC8- “Sim, foi um passeio de dois dias”.</p> <p>EC9- “Sim foi tudo do melhor, foi tudo maravilhoso, foi um lindo passeio, para dizer nem tenho palavras foi tudo do melhor, fui bem recebido, bem tratado, foi tudo do melhor. Foi tudo maravilhoso”.</p> <p>EC10- “Sei que gostei, e gostei do passeio todo”.</p> <p>EC11- “Sim, e nunca mais me vou esquecer, vem-me à cabeça as instalações e o acolhimento”.</p> <p>EC12- “Nunca mais me vou esquecer, o que me vem à memória é aquela canção de quando chegamos que eles cantaram para mim e para todos”.</p> <p>EC13- “Muito boa mesmo, eu gosto da Chamusca que como sabe eu sou dali, foi bom a chegada, o passeio”.</p> <p>EC14- “Ainda me lembro, não dá esquecer, as coisas boas para mim não dão para esquecer, foi um sonho”.</p> <p>EC15- “Lembro-me das camas foram muito boas da casa de banho, de tudo. A primeira coisa que me vem à cabeça são as pessoas, depois o passeio”.</p> <p>EC16- “Lembro-me, uma alegria muito grande porque gostei muito”.</p> <p>EC17- “Está, a primeira coisa que me vem à cabeça é o Castelo, aqui é mais feio”.</p> <p>EC18- “Sim lembro-me de tudo, já não é muito bem porque às vezes me esqueço de algumas coisas, lembro-me de tudo”.</p> <p>EC19- “Está bem presente, vem-me logo à cabeça a maneira como fomos tratados e acompanhados”.</p> <p>EC20- “Está bem presente, gostei imenso, recordo-me de muita coisa a visita aquela igreja muito bonita, a farmácia antiga com coisas muito antigas, muitas coisas”.</p>	<p>Os entrevistados no geral recordam a visita destacando, os lugares novos que visitaram e a forma como foram recebidos.</p>

		<p><i>EC21- “Ainda está na memória, penso logo que foi uma visita boa e por acaso gostei do princípio ao fim, gostei sempre embora cansada, mas gostei”.</i></p> <p><i>EC22- “Sim, lembro-me de algumas coisas, lembro-me de coisas bonitas, lembro-me de passear muito com vocês”.</i></p> <p><i>EC23- “Está, olhe lembro-me que cheguei e a primeira coisa que a gente fez foi ver o convento que estava perto da carrinha, foi à chegada”.</i></p> <p><i>EC24- “Sim, sim foi agradável, ah é bonito é engraçado as pessoas lá foram simpáticas e aquela parte que fomos ver os vinhos, a adega foi muito engraçado e vem-me logo a memória esses momentos”.</i></p>	
	2. Considera que esta visita/experiência foi importante para si?	<p><i>EC1- “Sim foi, e fiquei contente de ter lá ido, porque gostei de conhecer pessoas novas”.</i></p> <p><i>EC2- “Foi, porque eu não conhecia só de ouvir falar na televisão e fiquei radiante de conhecer”.</i></p> <p><i>EC3- “Muito importante”.</i></p> <p><i>EC4- “Foi importantíssimo, porque não podiam ser melhores, estava tudo muito bem organizado, e as pessoas “no aspeto de lidar com a gente”, também não podia ser melhor”.</i></p> <p><i>EC5- “Foi, foi sim senhora”.</i></p> <p><i>EC6- “Sim, porque eu desde que nasci foi só trabalhar, nunca tive oportunidade de viajar, e tive uns pais que naquele tempo não me deixavam sair, nem excursões, nem casamentos”.</i></p> <p><i>EC7- “Foi”.</i></p> <p><i>EC8- “Foi, nunca tinha ido para aquela zona”.</i></p> <p><i>EC9- “Sim”</i></p> <p><i>EC10- “Sim”</i></p> <p><i>EC11- “Foi, sim Sra. olhe para já eu nunca tinha ido para baixo de Grândola, conheci há muitos anos uma jovem de Santiago do Cacém (...), esta família ainda por lá existe, gostei da vila em si, gostei daquilo que nos mostraram, da nossa saída e o lanche, a saída à noite, de tudo”.</i></p> <p><i>EC12- “Para mim foi”.</i></p> <p><i>EC13- “Foi, porque vi muitas coisas que não via há muitos anos, fui recordar aquilo que já conhecia porque eu sou dali, portanto conhecia aquilo bem, gostei muito o passeio foi bom, foi muito cansativo, para mim porque tive a infelicidade de ter caído na noite anterior”.</i></p> <p><i>EC14- “Muito importante, porque faz a pessoa ser feliz, espalçar e ficar alegre”.</i></p> <p><i>EC15- “Foi, foi, sim, sim, porque conheci sítios onde nunca fui”.</i></p> <p><i>EC16- “Foi, porque gostei muito de lá ir”.</i></p> <p><i>EC17- “Foi sim senhor”.</i></p> <p><i>EC18- “Foi bom para mim, porque vi o que não tinha visto ainda, e gostei de ver”.</i></p> <p><i>EC19- “Para mim foi importantíssima porque vi coisas que nunca tinha visto na vida”.</i></p> <p><i>EC20- “Muito importante, gostei bastante”.</i></p> <p><i>EC21- “Foi, porque fui ver o que não tinha visto e depois porque gostei mesmo”.</i></p> <p><i>EC22- “Foi, porque é a minha terra”.</i></p> <p><i>EC23- “Foi, porque não conhecia Montemor, não conheço muita coisa no Alentejo e sempre ouvi falar em Montemor porque ouvia falar num hospital que lá havia, mas nunca lá tinha ido”.</i></p> <p><i>EC24- “Foi, porque foi agradável e simpática”.</i></p>	<p>A experiência foi considerada importante para os utentes.</p>
	a) Na altura não teve dúvidas em participar?	<p><i>EC1- “Pensei logo que queria ir, não tive dúvidas em aceitar”.</i></p> <p><i>EC2- “Não tive dúvidas, disse logo com certeza que queria ir”.</i></p>	<p>Não existiram dúvidas quanto à tomada de decisão em participar no projeto.</p>

	<p>EC3- “Não tive dúvidas, participo em tudo quando me convidam”.</p> <p>EC4- “Disse logo que sim, não tive dúvidas”.</p> <p>EC5- “Não, correu tudo bem”.</p> <p>EC6- “Disse logo que sim, não tive dúvida e ia a andar graças a Deus”.</p> <p>EC7- “Não, não tive, eu sou “gaiteira”, estou sempre disposta a passear e ver coisas novas, agora estou com ideias de ir amanhã ao São Martinho, mesmo com a falta de ar”.</p> <p>EC8- “Não”.</p> <p>EC9- “Não tive dúvidas, disse logo à Sra. Doutora que sim”.</p> <p>EC10- “Não tive dúvidas em participar, já meti na cabeça que sou do verbo ir, antes metia-me a pensar e depois arrependia-me, de maneira que agora não”.</p> <p>EC11- “Não, não, não tive dúvidas nenhuma, quando a Sra. Dra. disse que eu tinha sido uma das escolhidas, foi fantástico, uma visita que eu jamais vou esquecer”.</p> <p>EC12- “Não, não tive dúvidas nenhuma, ia com um bocado de medo porque não sabia o que me esperava”.</p> <p>EC13- “Não tive dúvidas, não tive dúvidas quando a animadora sociocultural, foi ter comigo eu já estava aflita e o que me complicou mais a vida foram as escadas, mas tive uma boa cama”.</p> <p>EC14- “Não tive, não tive dúvidas”.</p> <p>EC15- “Não tive dúvidas nenhuma”.</p> <p>EC16- “Eu disse logo que ia”.</p> <p>E17- “Não”.</p> <p>EC18- “Não tive dúvidas”.</p> <p>EC19- “Nunca tive dúvidas”.</p> <p>EC20- “Nunca tive dúvidas, claro fiquei um bocadinho surpreendida porque não esperava, mas pela positiva”.</p> <p>EC21- “Não tive, mas nas vésperas tive porque não estava capaz, as minhas pernas não deixavam, mas depois disse há-se ser o que Deus quiser”.</p> <p>EC22- “Não tive dúvidas e gostei”.</p> <p>EC23- “Não tive dúvidas, eu gosto de passear”.</p> <p>EC24- “Não, nunca tive dúvidas, foi agradável e simpático nunca tive problemas nenhuns”.</p>	
b) Sentiu-se sempre envolvido com a experiência?	<p>EC1- “Sim, sim”.</p> <p>EC2- “Senti-me bem na experiência, eram todos muito amáveis, todos muitos simpáticos”.</p> <p>EC3- “Vi logo que era uma coisa boa, vi que estava em família”.</p> <p>EC4- “Senti-me sempre bem, tudo correu bem”.</p> <p>EC5- “Senti-me sempre bem”.</p> <p>EC6- “Sim, à vontade, nunca achei diferença, gostei das pessoas, adorei”.</p> <p>EC7- “Sim, sim”.</p> <p>EC8- “Sempre, sempre, venha outra e a outro lugar”.</p> <p>EC9- “Sim, foi lindo dei-me bem com toda a “camaradagem”, fui bem recebido pelos colegas, tudo, senti-me sempre à vontade, os colegas foram maravilhosos”.</p> <p>EC10- “Sim, e fomos tratados muito bem, foram sempre pessoas amáveis, muito simpáticas”.</p> <p>EC11- “Sempre”.</p> <p>EC12- “Eu acho que sim e que gostaram de mim, gostei muito”.</p> <p>EC13- “Sempre, sempre, mesmo coxa eu ia a todo lado”.</p> <p>EC14- “Sempre alegre, contente satisfeito e pronto, tudo bom”.</p> <p>EC15- “Sim, sempre ativo”.</p>	Os entrevistados sentiram-se envolvidos na experiência e muito bem acolhidos

	<p><i>EC16- “Sempre, sempre”.</i></p> <p><i>EC17- “Sim, sim”.</i></p> <p><i>EC18- “Sempre, sempre”.</i></p> <p><i>EC19- “Senti-me sempre envolvido com a experiência”.</i></p> <p><i>EC20- “Sim, sim faltou ali foi um bocadinho de saúde andava um bocadinho em baixo, porque se fosse numa altura que estivesse a 100%, mas a 100% também já nunca estou porque a idade não permite”.</i></p> <p><i>EC21- “Sim”.</i></p> <p><i>EC22- “Senti-me sempre bem, sempre “porreiro””.</i></p> <p><i>EC23- “Sempre”.</i></p> <p><i>EC24- “Sim, sim, parecia que as pessoas nos conheciam, para além de nos terem proporcionado muitas coisas, ofereceram-nos o que melhor havia naquela terra”.</i></p>	
c) Acha que esta experiência mudou algo em si? Se sim, o quê?	<p><i>EC1- “Não mudou nada”.</i></p> <p><i>EC2- “Mudou o pensamento (...), recordo todos os passos que demos, fomos ao jardim (...), Portas de sol, que já tinha ouvido falar e não conhecia”.</i></p> <p><i>EC3- “Trouxe-me alguma alegria passei a vida a rir, mas desde que eu e a minha mulher ficamos doentes tudo mudou, e vi muita coisa que desconhecia”.</i></p> <p><i>EC4- “Mudou porque quando cheguei senti muita alegria e disse aos meus “camaradas”, que deviam ter ido, porque nós vimos muita coisa que nunca tínhamos visto”.</i></p> <p><i>EC5- “Quer dizer, eu trazia uma coisa dentro de mim muito feliz, só a gente chegar lá e ver aqueles senhores e as senhoras cá fora à nossa espera”.</i></p> <p><i>EC6- “Sim, fui ver coisas que nunca tinha visto na vida, quer dizer nunca fui ao Alentejo, vi coisas diferentes, porque eu conheço Lisboa porque tenho lá família”.</i></p> <p><i>EC7- “Não”.</i></p> <p><i>EC8- “Não sei, bem”.</i></p> <p><i>EC9- “Senti-me muito alegre, muito satisfeito, gostei muito do passeio que fizemos ao parque, foi um passeio lindo, ver a gaivota a voar”.</i></p> <p><i>EC10- “Mudar não mudou, mas deixou-me muito satisfeita, quer dizer no fundo pode ter mudado a maneira como eu comecei a encarar coisas que não dava tanta importância”.</i></p> <p><i>EC11- “Muda sempre, muda sempre qualquer coisa, nós irmos encontrar algumas pessoas mais limitadas do que nós, enquanto eu estou limitada, mas posso-me locomover vamos encontrar outros que estão em cadeiras de rodas que precisem que os levem, em relação a esses nós enquanto nos podemos locomover somos privilegiados. Ver outras realidades toca sempre, e a gente pensa hoje é este, quem sabe quando serei eu?”.</i></p> <p><i>EC12- “Aí mudou, mudou, mudou, que me dera fazê-la outra vez, porque conheci outras pessoas outras vidas, outra realidade não há dúvida nenhuma”.</i></p> <p><i>EC13- “Sim, gostei porque na idade em que nós estamos estas experiências fazem viver”.</i></p> <p><i>EC14- “Mudou, fiquei um bocadinho mais satisfeito com a vida”.</i></p> <p><i>EC15- “Alguma coisa mudou, muda sempre”.</i></p> <p><i>EC16- “Mudou, porque gostei muito e repetia outra vez se lá fossem”.</i></p> <p><i>EC17- “Só por ser uma coisa que nunca vi e então mudou por ser algo de novo, nunca lá tinha ido só tinha passado lá ao pé”.</i></p> <p><i>EC18- “Mudou, porque estou mais tranquila”.</i></p> <p><i>EC19- “De certeza que alguma coisa mudou em mim, muda sempre qualquer coisa”.</i></p>	<p>Alguns entrevistados sentiram que existiram mudanças nomeadamente porque tiveram oportunidade de ter uma experiência diferente, enquanto outros não sentiram que existiram mudanças significativas.</p>

		<p>EC20- “Fiquei a conhecer mais, muda sempre qualquer coisa nunca tinha (...) eu conhecia Beja e fui lá há muitos anos quando o meu filho fez juramento de bandeira, ora isto o meu filho tem 48 anos, portanto há muitos anos”.</p> <p>EC21- “Não é que tivesse mudado alguma coisa porque eu como gostei de tudo não houve mudança nenhuma na minha ideia”.</p> <p>EC22- “Não, mas gostei de andar com vocês porque me tratavam bem, ninguém me tratou mal”.</p> <p>EC23- “Fez-me lembrar quando eu tinha visão, que eu ia a passeios, porque eu agora vou, mas não vejo as coisas, fez-me recordar o tempo em que eu ia passear, eu tinha férias séniores e ia a muitos lugares”.</p> <p>EC24- “Como quem diz mudou um bocadinho, mas muito pouco”.</p>	
<p>3. Na sua opinião acha que valeu a pena ter feito esta visita? Valeu a pena o esforço de deslocação e saída em relação aos benefícios que lhe trouxe? Porquê?</p>		<p>EC1- “Sim, porque não conhecia a cidade e ir ver a feira porque nunca tinha visto, andamos foi um bocadinho e foi um pouco cansativo, mas valeu a pena”.</p> <p>EC2- “Voltava outra vez. Não foi esforço nenhum, foi tão bom que compensou”.</p> <p>EC3- “Sim, compensa, principalmente a receção do Sr. Provedor, não fazia ideia de que um dia podia ter uma receção destas em lado nenhum, foi uma coisa que nunca mais me esqueço na vida, pediram-nos permissão para sermos filmados, foram de uma delicadeza incalculável, nunca pensei, estava tudo muito bom”.</p> <p>EC4- “Sim, valeu a pena, porque quando vamos para uma “coisa” desta temos de saber que nos comprometemos”.</p> <p>EC5- “Eu, acho que sim, eu numa certa altura há 40 anos, nunca mais saí daqui ia a Vendas Novas e para todo lado, e gosto muito de sair como saí agora para aqui e para ali, desde que estou aqui passeio mais”.</p> <p>EC6- “Valeu, só o que achei pior foi ter comido e saído logo, fiquei maldisposta. Depois andei sempre bem-disposta e vocês viram, ia com vocês para todo o lado, as vezes só não me descia do carro porque não queria estar a sair e descer”.</p> <p>EC7- “Só não gostei foi da dormida, em relação aos benefícios valeu a pena até ver os bichos”.</p> <p>EC8- “Sim, não foi grande esforço”.</p> <p>EC9- “Então não valeu? Gostei imenso daquele almoço na casa de campo, muito lindo, com uma boa vista para a lagoa, foi tudo bonito, o grupo fantástico, aquele “velhote” que foi com a gente, um espetáculo. Foi um passeio lindo, não é verdade? Eu gostei muito. Eramos todos uma família, as doutoras do lar o pessoal todo do lar, as empregadas a servirem o almoço foi tudo fantástico, e a maneira que nós fomos recebidos, não há palavras e a nossa estadia que foi uma maravilha”.</p> <p>EC10- “Sim, fiquei do mais contente. A experiência foi boa”.</p> <p>EC11- “Valeu, aquele passeio no Salgueiral, o ir até à lagoa de Santo André”.</p> <p>EC12- “Acho que valeu muito a pena, voltava já hoje”.</p> <p>EC13- “Valeu mesmo a pena, foi uma viagem que correu lindamente para lá e para cá, tudo muito bom”.</p> <p>EC14- “Sim, muito bom”.</p> <p>EC15- “Sim, e gostava de ir outra vez”.</p> <p>EC16- “Valeu a pena, porque me trouxe benefícios”.</p> <p>EC17- “Foram, porque nós só saímos daqui a lugares mais perto”.</p> <p>EC18- “Valeu, sim senhora e gostava de fazer outras viagens”.</p>	<p>Os entrevistados sentiram que a visita valeu a pena, e que o esforço foi compensado.</p>

		<p><i>EC19- “Sim valeu a pena, trouxe-me muitos benefícios”.</i></p> <p><i>EC20- “Sim, sim”.</i></p> <p><i>EC21- “Valeu”.</i></p> <p><i>EC22- “Valeu a pena, porque tinha carinho de vocês porque eu não vejo”.</i></p> <p><i>EC23- “Valeu a pena, foi uma mordomia, conhecemos outras coisas e trouxe muitos benefícios”.</i></p> <p><i>EC24- “Sim, porque foi muito agradável”.</i></p>	
	4. Em relação à qualidade de vida, como se sentiu quando regressou após esta experiência?	<p><i>EC1- “Senti-me bem”.</i></p> <p><i>EC2- “Sentia-me mais forte”.</i></p> <p><i>EC3- “Vinha alegre, sou uma pessoa bem-disposta”.</i></p> <p><i>EC4- “Sentia-me alegre com uma vida boa, porque a minha vida nunca foi fácil, porque nunca não me passou pela “ideia” de que íamos estar sempre em convívio e a brincar”.</i></p> <p><i>EC5- “Eu gostei de lá”.</i></p> <p><i>EC6- “Sim, vinha mais alegre e mais bem-disposta”.</i></p> <p><i>EC7- “Sentia-me bem, claro”</i></p> <p><i>EC8- “Desviou a conversa, não respondendo ao que lhe era perguntado”.</i></p> <p><i>EC9- “Melhorei, sentia-me mais ativa”.</i></p> <p><i>EC10- “Sim, valeu a pena”.</i></p> <p><i>EC11- “Muito bem”.</i></p> <p><i>EC12- “Sentia-me bem, muito bem”.</i></p> <p><i>EC13- “Num sentido melhorou, noutro comecei a ficar pior mais cansada porque anteriormente à visita tinha tido aquela queda, e já era para ter começado a fisioterapia, mas a perna não obedeceu”.</i></p> <p><i>EC14- “Vinha mais contente e mais feliz”.</i></p> <p><i>EC15- “Melhorou, sim senhora”.</i></p> <p><i>EC16- “Melhorou”.</i></p> <p><i>EC17- “Sim”.</i></p> <p><i>EC18- “Sim”.</i></p> <p><i>EC19- “Senti que tinha mais qualidade de vida”.</i></p> <p><i>EC20- “Em termo de responsabilidade sentia-me na mesma embora tenha muito orgulho, porque eu continuo a fazer pelo filho e pelo neto, o que para a minha idade já é muito, no entanto em termos de companhia seja importante sinto-me um bocadinho sobrecarregada. Quando regresssei sentia-me com o dever cumprido tudo correu bem embora, eu não me sentisse bem e algumas coisas me terem falhado em termos de saúde”.</i></p> <p><i>EC21- “Bem”.</i></p> <p><i>EC22- “Melhorou”.</i></p> <p><i>EC23- “Não, porque o meu problema são os olhos, e este problema veio comigo”.</i></p> <p><i>EC24- Senti-me com um pouco mais de qualidade de vida.</i></p>	<p>A maioria sentiu que a sua qualidade de vida tinha melhorado, uma vez que vinham mais felizes, enquanto outros sentiram que foi um ato isolado e quando voltaram a realidade, os problemas eram os mesmos.</p>
	a) Acha que melhorou, em que aspetos?	<p><i>EC1- “Sim, achei bom”.</i></p> <p><i>EC2- “Porque fui ver coisas que não conhecia e pessoas, não me importava de ficar lá mais tempo”.</i></p> <p><i>EC3- “Melhorou enquanto estive na visita, permitiu-me esquecer, mas depois voltei ao dia a dia, as coisas passam e eu tenho uma carga muito pesada na vida, mas fez-me muito bem”.</i></p> <p><i>EC4- “Melhorou no aspeto de regressar mais bem-disposto”.</i></p> <p><i>EC5- “Gostei da comida, foi tudo do melhor”.</i></p> <p><i>EC6- “Sim, mas temos cá as nossas coisas”.</i></p> <p><i>EC7- “Sim, vinha mais alegre e mais bem-disposta, porque gosto de passear”.</i></p> <p><i>EC8- “Sim”.</i></p>	<p>Foi referido que os aspetos que melhoraram após a experiência foram principalmente os momentos felizes que viveram onde puderam esquecer um pouco da rotina do dia a dia e ainda conhecer a realidade de outras instituições.</p>

		<p><i>EC9- “Melhorou e gostei muito, vinha muito alegre e muito satisfeito aqui com a nossa doutora, não há explicação para isto”.</i></p> <p><i>EC10- “Melhorou porque valorizei coisas que até então não valorizava”.</i></p> <p><i>EC11- Quer dizer, se calhar mudou a minha forma de pensar em relação a outras instituições, porque nos conhecemos a nossa realidade e eu fui conhecer uma outra realidade diferente da nossa, mas muito bem apetrechada, e bem gerida penso eu.</i></p> <p><i>EC12- Melhorou porque me sentia bem.</i></p> <p><i>EC13- Sentia-me bem.</i></p> <p><i>EC14- Porque recordar é viver.</i></p> <p><i>EC15- Porque vinha mais atento e com mais conhecimentos.</i></p> <p><i>EC16- Melhorou bastante porque vinha mais feliz.</i></p> <p><i>EC17- Porque conheci coisas novas.</i></p> <p><i>EC18- Vinha mais alegre, vi coisas que nunca tinha visto.</i></p> <p><i>EC19- Porque fiquei com mais conhecimentos.</i></p> <p><i>EC20- Melhorou em termos de conhecimentos de rever aquilo que já há muito tempo que não via, coisas que já se usaram em certos tempos e que acabei por reviver por exemplo a nível de saúde como se fazia um parto, porque isto agora é totalmente diferente faz uma diferença com o dia da noite. Revivi certas coisas que o meu pai me contava que eram muito diferentes.</i></p> <p><i>EC21- Vinha com outro ânimo.</i></p> <p><i>EC22- Estava bem.</i></p> <p><i>EC23- Só melhorou pela companhia no aspeto de não me sentir sozinha.</i></p> <p><i>EC24- Porque vinha mais satisfeita, porque nós falamos e andamos.</i></p>	
	<p>b) Sente-se mais feliz? Se sim, porquê?</p>	<p><i>EC1- “Sim”.</i></p> <p><i>EC2- “Sim”,</i></p> <p><i>EC3- “Sim”.</i></p> <p><i>EC4- “Muito mais feliz, nem se compara”.</i></p> <p><i>EC5- “Sinto, eu era sozinho a minha mulher morreu há 16 anos, eu trabalhava no campo sozinho numa herdade que ainda tenho, e deu-me “uma coisa” estive em Santa Maria e estive mais morto que vivo e gosto mais de estar aqui, porque estou mais acompanhado”.</i></p> <p><i>EC6- “Sim, porque tenho pessoas aqui que são boas para mim”.</i></p> <p><i>EC7- “Sim”.</i></p> <p><i>EC8- “Sim, aprendi algumas coisas”.</i></p> <p><i>EC9- “Muito”.</i></p> <p><i>EC10- “Vinha satisfeita, vinha realizada, porque eu saía e saía muito pouco e porque o meu marido também não gostava de sair, de maneira que gostei muito, gosto muito de passear”.</i></p> <p><i>EC11- Sim, viemos todo o caminho a cantar.</i></p> <p><i>EC12- Sinto, tenho pena da nossa realidade aqui não ser igual.</i></p> <p><i>EC13- Sentia-me, para além de estar com complicações na minha perna, mas sentia-me bem, fui dar um passeio e fiquei a conhecer.</i></p> <p><i>EC14- Porque a pessoa quando faz uma boa viagem, fica sempre satisfeito com a vida.</i></p> <p><i>EC15- Sinto, porque as pessoas fazem-me feliz.</i></p> <p><i>EC16- Porque gostei muito de ir, e repetia outra vez se lá fossem.</i></p> <p><i>EC17- Sim, porque gostei de ver aquilo tudo.</i></p> <p><i>EC18- Sinto, sei que tenho de estar aqui os meus filhos não me podem ter, e então tenho de estar aqui, aqui</i></p>	<p>Os entrevistados no geral sentem-se mais felizes após a realização da mobilidade de intercâmbio, uma vez que lhes foi dada a oportunidade de saírem do seu contexto habitual e de lhes ter sido permitido conhecer lugares e situações diferentes.</p>

		<p><i>tenho quem me lave a roupa quem me dê comer, estou feliz até Deus querer.</i></p> <p>EC19- <i>Claro que sinto, porque que como já lhe transmiti vi aquilo que nunca tinha visto, ouvi aquilo que nunca tinha ouvido e fui tratado como nunca tinha sido.</i></p> <p>EC20- <i>Sim, por ter tudo corrido bem e não haver qualquer “falhanço” da minha parte, embora a gente gostava sempre de estar um bocadinho melhor, apesar de tudo ter corrido bem gostava de ter ido mais além, estar um bocadinho melhor</i></p> <p>EC21- <i>Mesmo cansada sentia-me feliz.</i></p> <p>EC22- <i>Sentia-me contente, contei ao meu irmão.</i></p> <p>EC23- <i>“Sentia, porque gostei muito das pessoas que conheci, e fomos bem acolhidos por todos os lugares onde passávamos”.</i></p> <p>EC24- <i>Sim, porque foi agradável.</i></p>	
	c) A experiência foi memorável, porquê?	<p>EC1- <i>“Sim”.</i></p> <p>EC2- <i>“Sim”.</i></p> <p>EC3- <i>“Sim é uma coisa é inesquecível, esqueço-me de muitas coisas, mas a maior parte das coisas desta visita lembro-me”.</i></p> <p>EC4- <i>“Foi uma grande experiência”.</i></p> <p>EC5- <i>“Sim”.</i></p> <p>EC6- <i>“Para mim foi”.</i></p> <p>EC7- <i>“Sim”.</i></p> <p>EC8- <i>“Sim, sim, porque fui com a minha mulher”.</i></p> <p>EC9- <i>“Foi eu gostei muito, mesmo à noite aquele cafezinho, quer dizer uma coisa simples, mas que correu bem, aquela “camaradagem” toda”.</i></p> <p>EC10- <i>“Foi uma boa experiência, é para repetir, a idade já não vai ajudando muito, mas paciência”.</i></p> <p>EC11- <i>Foi sim Senhora, em todos os aspetos.</i></p> <p>EC12- <i>Foi, não tenho dúvidas.</i></p> <p>EC13- <i>Foi, foi.</i></p> <p>EC14- <i>Sim, sim.</i></p> <p>EC15- <i>Foi, foi.</i></p> <p>EC16- <i>Foi.</i></p> <p>EC17- <i>Sim, sim.</i></p> <p>EC18- <i>Foi mais ou menos.</i></p> <p>EC19- <i>Foi sim senhora.</i></p> <p>EC20- <i>Acho que sim, e se fosse possível até gostava de repetir daqui por uns tempos, claro se ainda cá estiver e em condições de andar, daqui por uns anos, vá dois ou três gostava de repetir.</i></p> <p>EC21- <i>Sim, porque foi boa para mim não sei explicar bem qual foi a minha ideia, mas como gostei de tudo, foi uma experiência muito boa.</i></p> <p>EC22- <i>Foi uma boa experiência.</i></p> <p>EC23- <i>Foi memorável, porque conheci pessoas novas e estive sempre divertida.</i></p> <p>EC24- <i>Foi muito agradável, simpática.</i></p>	Foi uma experiência agradável, onde os entrevistados na sua maioria referem que gostaram de tudo o que lhes foi proporcionado.
	d) A sua vida passou a ter mais sentido? Se sim, porquê?	<p>EC1- <i>“Foi a mesma coisa, só alterou na minha vida o facto de ter conhecido a cidade”.</i></p> <p>EC2- <i>“Pois, porque fui ver coisas que nunca vi e conhecer pessoas que não conhecia, que ficam dentro do coração”.</i></p> <p>EC3- <i>“A vida é diferente, tive alegria senti-me acompanhado de boa gente dá-nos felicidade”.</i></p> <p>EC4- <i>“Sim passou a ter mais sentido, e se tivéssemos ficado mais tempo mais sentido tinha, gostava que tivesse sido mais tempo porque mais ia ter para contar”.</i></p> <p>EC5- <i>“Sim”.</i></p> <p>EC6- <i>“Sim, mais alegre e agora já não me enervo tanto”.</i></p>	Parte dos entrevistados considerou que a vida passou a ter mais sentido por terem conhecido pessoas novas, por se sentirem acompanhados e se sentirem prestáveis, enquanto outros mencionam que a vida não passou a ter mais sentido e o motivo apontado foi a curta duração da experiência.

		<p>EC7- “Sim, nunca me senti infeliz porque tenho dois filhos exemplares, seis netos (sorria), só basta olhar para eles para ficar feliz”.</p> <p>EC8- “Não sei”.</p> <p>EC9- “Sem dúvida”.</p> <p>EC10- “Estou muito esquecida, mas acho que sim”.</p> <p>EC11- Foi pouco tempo, mas passa sempre, porque de vez enquanto a gente recorda-se, ainda há poucos dias estive a falar com uma das minhas filhas, o seu pai está numa residência está muito bem, tem médico, tem enfermagem, fisioterapia, (...) mas confesso que fiquei impressionada com a Santa Casa da Misericórdia de Santiago, eu disse à minha filha havias de ver o que santigo é, tem duas creches, um hospital de acamados, umas instalações que deixam as nossas a Santa Casa da Misericórdia que herdou coisas velhas. Portanto isto marca porque a gente vem e estabelece comparações da nossa vivência com a dos outros.</p> <p>EC12- Sim, nem lhe sei explicar.</p> <p>EC13- Passou a ter mais sentido, e não me importo de voltar novamente, desde a hora que eu possa andar.</p> <p>EC14- Sim, sim.</p> <p>EC15- Sim, porque vi coisas novas que nunca tinha visto antes.</p> <p>EC16- Teve mais sentido, porque saí daqui e vi outro ambiente que não vejo aqui, um ambiente diferente.</p> <p>EC17- Ficou igual.</p> <p>EC18- Sim, porque vinha feliz.</p> <p>EC19- Passa a ter mais sentido, ficou tudo melhor.</p> <p>EC20- Sim, a minha vida tem feito sempre sentido, desde que nós sejamos prestáveis e nos sentimos úteis.</p> <p>EC21- Passou, porque conheci pessoas novas.</p> <p>EC22- Sim porque conheci coisas novas, porque não saio lá do monte, eu moro lá.</p> <p>EC23- Não, então a gente volta para aqui e é a mesma vida, porque regresssei e voltei ao mesmo, à mesma rotina, casa, Centro, Centro e casa.</p> <p>EC24- Sim, porque falei com as pessoas do lar, foi simpático.</p>	
	e) Ficou com vontade de viajar, passear e conhecer novos lugares e assim melhorar a sua vida?	<p>EC1- “Sim, desde que possa ir”.</p> <p>EC2- “Sim, eles (instituição) levam-me sempre quando vão a algum lado, quando elas fazem passeios eu vou, e gosto de conhecer aquilo que nunca vi”.</p> <p>EC3- “Sim, eu conheci 18 países e a alguns fui dezenas de vezes, desde que a minha mulher adoeceu deixei de viajar”.</p> <p>EC4- “Fiquei, tenho sempre vontade de viajar”.</p> <p>EC5- “É verdade, desde que aqui estou já fui a terras que nunca tinha ido, é verdade, ver coisas”.</p> <p>EC6- “Sim”.</p> <p>EC7- “Sim, sim sempre, estou sempre a perguntar quando vamos sair”.</p> <p>EC8- “Sim, quando aparecer”.</p> <p>EC9- “Aí sim, gostava de ir lá outra vez, não me importava de ir lá outra vez, de ir lá outra vez ao campo, foi um espetáculo”.</p> <p>EC10- “Ah pois fiquei, estes últimos anos pouco saí, e então foi muito bom”.</p> <p>EC11- Sim, sim na quarta-feira fomos fazer um desfile à Santa Casa de Almeirim, também participámos numas jornadas sêniores ainda ganhamos uma taça.</p> <p>EC12- Sim, e conhecer outras pessoas</p> <p>EC13- Sim, sim.</p> <p>EC14- Muito, sim, sim.</p> <p>EC15- Sim senhora, para conhecer novos sítios, porque nunca tinha passeado.</p>	Os utentes participantes referiram que ficaram com vontade de viajar e passear porque gostam de conhecer lugares novos, pelo facto de terem saído pouco nos últimos tempos.

		<p><i>EC16- Fiquei.</i></p> <p><i>EC17- Pois, porque gosto de ver certas coisas que nunca vi.</i></p> <p><i>EC18- Fiquei, a outros sítios.</i></p> <p><i>EC19- Não tenha dúvidas nenhuma, fiquei com muita vontade de viajar.</i></p> <p><i>EC20- Sim, porque era coisa que eu não fazia, era uma vida sempre do trabalho, uma vida muito diferente embora eu agora estar nesta fase, ou seja, estou no lar e em casa.</i></p> <p><i>EC21- Quando abalar da minha casa e voltar à noite tudo certo, desde que não tenha de pernoitar fora já é bom.</i></p> <p><i>EC22- Sim, porque gosto de ir o pior é que não vejo.</i></p> <p><i>EC23- Eu gostava de ir a outros lugares pela companhia gosto muito de passear, sempre gostei, gosto de viajar.</i></p> <p><i>EC24- Sim, porque é agradável conhecer pessoas e lugares novos.</i></p>	
Dimensão (2)	Questões	Unidades de registo	Inferências/Conclusões
Modelos de dimensões da experiência turística;	Sente-se satisfeito ou insatisfeito com a sua visita?	<p><i>EC1- “Sinto-me satisfeita”.</i></p> <p><i>EC2- “Sinto-me satisfeita”.</i></p> <p><i>EC3- “Muito satisfeito, conhecia a feira, mas era noutro lugar, dava gosto andar lá, com bons acessos para cadeiras de rodas, estava tudo em condições para receber pessoas, não havia pó as casas de banho também eram boas”.</i></p> <p><i>EC4- “Sinto satisfeito com a viagem, com tudo”.</i></p> <p><i>EC5- “Muito satisfeito, havia eu de estar lá agora”.</i></p> <p><i>EC6- “Satisfeita”.</i></p> <p><i>EC7- “Satisfeita, gostava de ir também a Fátima”.</i></p> <p><i>EC8- “Satisfeito”.</i></p> <p><i>EC9- “Muito satisfeito, não tenho dúvidas disso a nossa viagem correu muito bem, e aquela vez que fomos ao castelo”.</i></p> <p><i>EC10- “Satisfeita”.</i></p> <p><i>EC11- Sim, sim.</i></p> <p><i>EC12- Sim, muito satisfeita.</i></p> <p><i>EC13- Satisfeita.</i></p> <p><i>EC14- Satisfeito, muito satisfeito.</i></p> <p><i>EC15- Estou muito satisfeito.</i></p> <p><i>EC16- Muito Satisfeita.</i></p> <p><i>EC17- Satisfeito.</i></p> <p><i>EC18- Satisfeita, sim senhora fiquei muito contente com esta viagem, correu tudo bem, fomos bem tratadas.</i></p> <p><i>EC19- Muito, muito satisfeito.</i></p> <p><i>EC20- Sem dúvida.</i></p> <p><i>EC21- Por acaso sinto-me satisfeita.</i></p> <p><i>EC22- Satisfeito, tive pena de não ir a Montemor, mas eu não estava capaz disso.</i></p> <p><i>EC23- Foi bom não tenho nada que dizer, não somos ricos, a limpeza não posso falar porque não vejo, agora a caminha era boa</i></p> <p><i>EC24- Fiquei satisfeita, foi agradável.</i></p>	No geral os entrevistados sentem-se satisfeitos, destacando o facto de ter corrido tudo dentro dos pressupostos.
	a) Em relação aos serviços de alojamento? (limpeza, instalações, serviço, atendimento, conforto, decoração, acessibilidade?)	<p><i>EC1- “Estava tudo muito limpinho”.</i></p> <p><i>EC2- “Foi muito bom, fiquei a dormir no quarto da Celeste ficamos ao pé uma da outra”.</i></p> <p><i>EC3- “O alojamento estava equilibrado com as outras coisas, do melhor que há os colchões belíssimos, tudo impecável, a roupa lavadinha”.</i></p> <p><i>EC4- “Estava tudo do melhor que podia ser, a limpeza, ainda lhe digo uma coisa só dormi numa cama assim quando estive na tropa (explicava em quanto sorria). Uma cama muito confortável”.</i></p>	

		<p><i>EC5- “Bom, bom sim senhor”.</i></p> <p><i>EC6- “Bem”.</i></p> <p><i>EC7- “Não fiquei satisfeita, não era acolhedor, até lhe digo mais, se tornar mais alguma vez a ir lá, peço que me aluguem um quarto cá fora. Pode ser melhorado, mentia-lhe se lhe disse-se o contrário”.</i></p> <p><i>EC8- “Foi bom”.</i></p> <p><i>EC9- “Aqueles apartamentos são um espetáculo, não há palavras”.</i></p> <p><i>EC10- Foi ótimo, eu acho que foi ótimo.</i></p> <p><i>EC11- Cinco estrelas, espetacular.</i></p> <p><i>EC12- Foi muito bom, muito confortável.</i></p> <p><i>EC13- Gostei muito da cama, aquelas camas duras eu adoro essa cama e foi o que me valeu para descansar a perna, mas o que mais me custou foi o acesso, isso é que foi o pior para mim.</i></p> <p><i>EC14- Impecável.</i></p> <p><i>EC15- Fui tudo bom, era tudo confortável, até a casa de banho, era tudo confortável.</i></p> <p><i>EC16- Ah, gostei muito parecia um hotel de cinco estrelas, era muito bonito.</i></p> <p><i>EC17- Belíssimo, gostei muito.</i></p> <p><i>EC18- Sim, sim era confortável, uma boa cama.</i></p> <p><i>EC19- Eu até me parece que não merecia aquilo, foi bellissimo, melhor que aquilo não podia ser.</i></p> <p><i>EC20- “Gostei, estava tudo bem, nunca tinha dormido num hotel em toda a minha vida, não tenho vergonha de dizer porque nos trabalhos íamos sempre para casas que os patrões arranjavam que eram bem diferentes de um hotel”.</i></p> <p><i>EC21- “Também gostei, era confortável”.</i></p> <p><i>EC22- (não realizou a visita a Montemor, logo não pernitoiu).</i></p> <p><i>EC23- Foi bom não tenho nada que dizer, não somos ricos, a limpeza não posso falar porque não vejo, agora a caminha era boa.</i></p> <p><i>EC24- Foi bom, muito limpo, agradável, simpático não tive problemas nenhuns.</i></p>	
b) Em relação ao transporte? (conforto, acessibilidade de entradas e saídas, motorista, acompanhamento)?	<p><i>EC1- “Foi bom”.</i></p> <p><i>EC2- “Bem, fomos com a Rita (Animadora Sociocultural), ela é uma boa condutora, cinco estrelas”.</i></p> <p><i>EC3- “Eu tenho receio em andar de transporte com certas pessoas, mas como a Rita é uma boa condutora, como fui motorista rodoviário durante 30 anos tenho experiência e apreciei a condução da Rita (...), nunca nos colocou em perigo, quando vim de regresso vinha a pensar se tiver sono posso dormir, vinha descansado”.</i></p> <p><i>EC4- “Correu tudo bem, o transporte era muito bom, melhor não podia ser”.</i></p> <p><i>EC5- “Bom, sempre acompanhado”.</i></p> <p><i>EC6- “Bem”.</i></p> <p><i>EC7- “Foi bom”.</i></p> <p><i>EC8- “Foi bom”.</i></p> <p><i>EC9- “Cinco estrelas”.</i></p> <p><i>EC10- Foi fantástica, é preciso ter coragem fazer aquelas subidas.</i></p> <p><i>EC11- Também foi bom.</i></p> <p><i>EC12- Cinco estrelas, impecável.</i></p> <p><i>EC13- Coreu muito bem.</i></p> <p><i>EC14- Impecável também.</i></p> <p><i>EC15- Também foi bom sim senhora.</i></p> <p><i>EC16- A viagem foi boa, uma condução muito boa.</i></p> <p><i>EC17- Correu bem.</i></p> <p><i>EC18- Também foi bom.</i></p>	<p>Em relação ao transporte houve consenso entre os entrevistados, referindo que se sentiram bem e seguros.</p>	

		<p><i>EC19- O transporte era uma maravilha, dava para nós vermos tudo.</i></p> <p><i>EC20- Correu tudo bem, não tenho nada a apontar.</i></p> <p><i>EC21- Também, correu sempre tudo bem.</i></p> <p><i>EC22- “Gostei, foi “porreiro””.</i></p> <p><i>EC23- O transporte nós já o conhecemos de todos os dias era o mesmo, mas tive sempre ajuda.</i></p> <p><i>EC24- Foi bom, as pernas é que estavam um pouco cansadas, porque a viagem foi cansativa, mas depois quando chegamos a casa descansei um bocadinho.</i></p>	
	<p>) Em relação às atrações visitadas? (beleza, importância histórica e cultural, acessibilidade, guias, material informativo adequado, tempo de visita adequado?)</p>	<p><i>EC1- “Era uma cidade com história, e também gostei por causa da feira que só tinha visto na televisão. Trouxemos umas blusas e um barrete, foi muito engraçado”.</i></p> <p><i>EC2- “Gostei muito. quando questionada disse: estava com o leque sem saber que vinha cá a senhora, porque eu guardei as coisas todas, o boné a camisola, o “barretinho”, que meti ao pé da fotografia do meu bisneto”.</i></p> <p><i>EC3- “Não sei descrever os sítios onde estive, sei que estivemos em duas igrejas e num convento”.</i></p> <p><i>EC4- “Gostei de ver a feira, o convento e as igrejas gosto de ver porque está tudo bem feito, mas não me mete grande entusiasmo”.</i></p> <p><i>EC5- “Foi do melhor, a última praia onde a gente foi, a ilha do pessegueiro, foi lindo”.</i></p> <p><i>EC6- “Acho bom, eu não tenho culpa se alguém não gostou”.</i></p> <p><i>EC7- “Foi bom, e tive a sorte de ser acompanhada por um senhor que era funcionário lá da casa que engraçou comigo e eu com ele, então ele explicava-me, o Sr. Alberto, tive muita sorte de ele engrajar comigo e eu com ele”.</i></p> <p><i>EC8- “Gostei”</i></p> <p><i>EC9- “Gostei, tudo muito bem organizado, muito bom, só a nossa entrada marcou”.</i></p> <p><i>EC10- Gostei, não conhecia nada daquilo, porque o meu marido não era muito de sair, quando as filhas eram solteiras ainda fui saindo mais um bocadinho, mas depois o meu marido era mais de estar em casa. Mas gostei imenso.</i></p> <p><i>EC11- Gostei de tudo, bastante, acho que vocês foram até mais generosos do que nós fomos aqui com os utentes que vieram de santiago do Cacém.</i></p> <p><i>EC12- Foi tudo muito bonito, gostei imenso.</i></p> <p><i>EC13- Estava tudo bem, gostei muito do passeio, tanto quando fomos de barco como quando fomos aquela casa do lavrador, só tenho pena de não poder andar, eu gostava de explorar mais, aquilo estava ali uma casa maravilhosa mesmo.</i></p> <p><i>EC14- Lindas paisagens que eu nunca tinha visto na minha vida.</i></p> <p><i>EC15- Foi muito bonito.</i></p> <p><i>EC16- Gostei muito, foi diferente do que já tinha visto.</i></p> <p><i>EC17- Gostei de tudo.</i></p> <p><i>EC18- Também foi tudo bom.</i></p> <p><i>EC19- A coisa que mais me fascinou foi a Mina de São Domingos, e a casa do mineiro, aliás foi tudo bom, mas aquilo foi o melhor.</i></p> <p><i>EC20- “Gostei bastante, estava bastante bem organizado, houve uma visita que fizemos a uma igreja que eu gostei e gostava de ter visto tudo, mas não houve tempo para ver tudo por completo”.</i></p> <p><i>EC21- Gostei das atividades todas.</i></p>	<p>Todos os utentes apreciaram as atrações visitadas, onde destacaram a beleza natural e cultural dos locais visitados.</p>

	<p><i>EC22- Gostei, coisas muito bonitas, gostei mais da casa do mineiro do que em Beja, eu gostei muito daquilo.</i></p> <p><i>EC23- Não via, mas com a explicação eu estava a imaginar as coisas como elas são.</i></p> <p><i>EC24- Gostei muito, foram bonitos, muito agradáveis.</i></p>	
d) Em relação às experiências vividas? (momentos de convívio, atmosfera, tempo adequado, etc?)	<p><i>EC1- “Os momentos de convívio foram bons”.</i></p> <p><i>EC2- “Estava bom tempo, o convívio foi muito bom, fomos todos ver as igrejas o convento, gostei imenso de ver o convento, as pinturas, as igrejas gostei imenso”.</i></p> <p><i>EC3- “Gostei muito, criaram-se muitas amizades (...) Os momentos de convívio foram maravilhosos”.</i></p> <p><i>EC4- “O convívio foi o melhor de tudo”.</i></p> <p><i>EC5- “Foi bom”.</i></p> <p><i>EC6- “Foi bom, tudo bem”.</i></p> <p><i>EC7- “Foi bom”.</i></p> <p><i>EC8- “Estava tudo adequado, ao esperado”.</i></p> <p><i>EC9- Não tenho palavras, foi muito bom.</i></p> <p><i>EC10- Foi bom, acho que foi bom, estava tudo bem-disposto graças a Deus. Eu acho que foi muito bom mesmo e gostei.</i></p> <p><i>EC11- Foi exemplar.</i></p> <p><i>EC12- Não tem explicação.</i></p> <p><i>EC13- Foi bom, para mim foi muito bom mesmo.</i></p> <p><i>EC14- Foi muito bom, conheci pessoas impecáveis e muito simpáticas.</i></p> <p><i>EC15- Foi espetacular.</i></p> <p><i>EC16- Tive um convívio muito bom, gostei muito.</i></p> <p><i>EC17- Do melhor que há, não houve problema nenhum.</i></p> <p><i>EC18- Foram bons, gostei, sim senhora.</i></p> <p><i>EC19- O convívio foi um espetáculo.</i></p> <p><i>EC20- Foram boas.</i></p> <p><i>EC21- Também gostei sempre.</i></p> <p><i>EC22- “Gostei “brincava” com eles, com vocês “.</i></p> <p><i>EC23- Gostei, também conheci outras pessoas.</i></p> <p><i>EC24- “Foram bons, agradáveis, gostei de conhecer pessoas que não conhecia foram simpáticas”.</i></p>	Em relação às experiências vividas, os momentos de convívio foram destacados e descritos como maravilhosos e muito bons.
Em relação ao acompanhamento durante a visita? (suficiente, cuidadoso, alegre, acolhedor)	<p><i>EC1- “Foram simpáticos”.</i></p> <p><i>EC2- “Foi tudo bom, fomos sempre bem acompanhadas”.</i></p> <p><i>EC3- “Eram pessoas impecáveis, que nasceram para aquilo”.</i></p> <p><i>EC4- “Correu tudo do melhor, davam-nos sempre atenção e foi uma belíssima viagem”.</i></p> <p><i>EC5- “Foi bom”.</i></p> <p><i>EC6- “Sim, com todos”</i></p> <p><i>EC7- “Sim senti-me sempre acompanhada principalmente pelo Sr. Alberto”.</i></p> <p><i>EC8- “Sempre”.</i></p> <p><i>EC9- “Sim, sim, parece que nós estávamos no coração daquela gente, para mim éramos uma família que estava ali”.</i></p> <p><i>EC10- Ah sempre, mesmo na viagem ia sempre descansada porque a belinha (motorista), transmitia uma calma, e sentia-me segura porque vi que estava com uma pessoa que tinha capacidade.</i></p> <p><i>EC11- Sempre não só pelas técnicas que foram daqui a Belinha e a Mariana, mas lá também foram excecionais.</i></p> <p><i>EC12- Sempre, cinco estrelas.</i></p> <p><i>EC13- Correu bem.</i></p> <p><i>EC14- Muito bom, fui sempre bem acompanhado, pessoas impecáveis, explicavam o que nós estávamos a ver nas paisagens.</i></p> <p><i>EC15- Fui bem acompanhado, bem mesmo.</i></p> <p><i>EC16- Sempre bem.</i></p> <p><i>EC17- Sempre acompanhado.</i></p>	Em relação ao acompanhamento os entrevistados referiram que se sentiram sempre acolhidos.

		<p><i>EC18- Fui sempre bem acompanhada.</i></p> <p><i>EC19- Nunca senti que me faltou acompanhamento e julgo que ninguém sentiu. Senti-me sempre acompanhado.</i></p> <p><i>EC20- Senti-me acompanhada, nós estávamos todas no mesmo grupo.</i></p> <p><i>EC21- Sempre acolhida graças a Deus, tinha sempre uma pessoa por perto que me pudesse “jogar” a mão.</i></p> <p><i>EC22- Senti-me sempre acompanhado.</i></p> <p><i>EC23- Sempre acompanhada, havia sempre uma pessoa que estava ao pé de mim, estava sempre acompanhada, pois basta a minha dificuldade de visão.</i></p> <p><i>EC24- Sempre acompanhada.</i></p>	
Dimensão (3)	Questões	Unidades de Registo	Inferências/Conclusões
<i>Avaliação geral da satisfação da experiência turística.</i>	Para terminar, voltaria a repetir a experiência ou recomendaria a outra pessoa? Quais as suas sugestões a melhorar?	<p><i>EC1- “Sim gostava de voltar, recomendava”.</i></p> <p><i>EC2- “Com certeza, com as colegas com quem falei disse que gostei muito e recomendo a todas aquelas que tem possibilidade de ir”.</i></p> <p><i>EC3- “Sim, e é recomendável a qualquer pessoa, nem tem discussão”.</i></p> <p><i>EC4- “Voltaria a repetir, nem pensava duas vezes”.</i></p> <p><i>EC5- “Gostava imenso, e dizia a outras pessoas para irem porque aquilo é o melhor que a gente pode ver agora, com esta idade é o melhor que se pode ver”.</i></p> <p><i>EC6- “Se me deixasses, que é como se costuma dizer, não tirar a vez de ninguém, e recomendava a outra pessoa”.</i></p> <p><i>EC7- “Ah sim, sim recomendo, as sugestões seriam em relação ao alojamento”.</i></p> <p><i>EC8- “Estava pronto para repetir, e recomendo”.</i></p> <p><i>EC9- “Ia já para Santiago, ia lá passar mais uns dias, recomendava e dizia que vale a pena e mesmo que algum dia haja uma viagem recomendava. Eu gostava de ir outra vez, uma maravilha eu gostei muito do lar, uma maravilha, e o silêncio, e estava ali uma sala com muita gente e não se ouvia uma mosca, um silêncio, um espetáculo”.</i></p> <p><i>EC10- Ah pois, tenho a certeza que sim, sim sem dúvida nenhuma.</i></p> <p><i>EC11- Voltava a repetir, amanhã já, mesmo com o tempo a mudar ia na mesma, recomendo sim, e disse logo às minhas filhas vocês vão à internet ver as casas de Miróbriga, porque é um sítio bom para passar férias, perto da lagoa e do mar tem um passadiço de madeira, e elas já andaram a pesquisar e já viram as instalações.</i></p> <p><i>EC12- Claro, era já amanhã e recomendava.</i></p> <p><i>EC13- Voltava a repetir sim senhora, sim recomendo.</i></p> <p><i>EC14- Gostava muito de voltar lá, mesmo muito e recomendo, a minha sugestão é continuar.</i></p> <p><i>EC15- Gostava novamente, recomendava a um amigo, dizia-lhe que sim.</i></p> <p><i>EC16- Repetia, sempre e recomendo.</i></p> <p><i>EC17- Se for possível, sim porque gostei daquilo, não tem nada a ver aqui com Montemor.</i></p> <p><i>EC18- Sim senhora, ia para Beja outra vez, não há nada para melhorar e recomendo a amigos</i></p> <p><i>EC19- Voltaria podia ser já amanhã, não mudava nada, no entanto se fosse lá amanhã gostaria de ver coisas novas, e não tenha dúvidas nenhuma que recomendava.</i></p> <p><i>EC20- Sim, se e perguntarem digo que foi bom, mas não sou aquela pessoa de andar dizendo porque a pessoa só pode decidir por ela própria, não tenho sugestões</i></p>	Todos gostariam de voltar a repetir a experiência.

		<p><i>mantinha tudo igual, claro se aparecesse mais alguma coisa para ir ver aproveitaria.</i></p> <p>EC21- <i>Quer dizer sim, mas como eu já disse, pernoitar é que não, gosto de uma viagem de ir de manhã e voltar à noite, para ficar já não.</i></p> <p>EC22- <i>Gostava de repetir, e recomendo.</i></p> <p>EC23- <i>Voltaria e se tivesse amigos que quisessem ir eu recomendava.</i></p> <p>EC24- <i>Sim gostava, porque é simpático, recomendo porque foi agradável e muito simpático, dentro dos possíveis foram simpáticos e agradáveis.</i></p>	
--	--	---	--