

# 5

## **A co-construção de ações para a inclusão: contributos da Sociologia e do Design ao serviço das comunidades**

### ***Co-constructing actions for inclusion: contributions from Sociology and Design at the service of communities***

***Dra. Cristina Parente***  
Universidade do Porto - Portugal

***Bernardo Providência***  
Universidade do Minho - Portugal

***João Sampaio***  
Universidade de Aveiro - Portugal

***Rita Madeira***  
ATPD - Transmontana Association for  
Development - Portugal

***Leonor Medon***  
ATPD - Transmontana Association for  
Development - Portugal

## Resumo

Este capítulo visa dar a conhecer uma experiência de aprendizagem em serviço, intitulada “Oficina das Comunidades”, que decorreu no interior norte de Portugal, no âmbito de uma parceria entre uma organização local, a Associação Transmontana Pelo Desenvolvimento (ATPD) e professores/investigadores de Design de Serviços da Universidade do Minho (UM), da Universidade de Aveiro (UA) e da Universidade de São Paulo (USP) e de Sociologia da Universidade do Porto (UP). Um grupo de estudantes universitários desenvolveu um trabalho de proximidade com as comunidades imigrantes e ciganas do território de Carrazeda de Ansiães, a partir de um enfoque interdisciplinar que articulou técnicas participativas de diagnóstico para a prototipagem de ações/soluções capazes de responder às necessidades/problemas identificados. Esta iniciativa de formação não formal envolveu, para além de uma componente académica e científica, um programa cultural e recreativo de conhecimento do território, das suas paisagens, das suas gentes, da sua cultura e gastronomia.

O objetivo principal foi colocar os saberes universitários ao serviço da comunidade, permitindo aos estudantes experienciar um contexto real de trabalho onde implementaram os conhecimentos adquiridos na sua formação, dinamizados e orientados por uma equipa de professores. As comunidades, as entidades públicas e técnicas municipais participaram em todo o processo de co-construção, desde o diagnóstico até à validação das soluções, através de espaços de reflexão coletiva marcados pela informalidade, proximidade e partilha.

Esta iniciativa de extensão universitária garantiu a aprendizagem dos estudantes na e pela prática, a co-construção de intervenções com e para as comunidades locais, bem como a transferibilidade de conhecimentos para as entidades e técnicas municipais. A partir desta experiência interdisciplinar surgiram propostas de ação/soluções para problemas sociais concretos, bem como reflexões diversas sobre os modos de fazer e ensinar ciência para e com a comunidade.

## Abstract

This chapter aims to publicize a service-learning experience, entitled “Oficina das Comunidades” (Communities Workshop), which took place in the northern interior of Portugal, as part of a partnership between a local organization, the Associação Transmontana Pelo Desenvolvimento (ATPD), and teachers/researchers in Service Design from the University of Minho (UM), University of Aveiro (UA), University of São Paulo (USP) and Sociology from the University of Porto (UP). A group of university students developed close work with immigrant and Romani communities in the territory of Carrazeda de Ansiães, using an interdisciplinary approach that articulated participatory diagnostic techniques for prototyping actions/solutions capable of responding to identified needs/problems. This non-formal training initiative involved, in addition to an academic and scientific component, a cultural and recreational program to learn about the territory, its landscapes, its people, culture and gastronomy.

The main objective was to put university knowledge at the service of the community, with students experiencing a real work context where they implemented the knowledge acquired in their training, encouraged, and guided by a team of teachers. Communities, public entities, and municipal technicians participated in the entire co-construction process, from diagnosis to validation of solutions, through spaces for collective reflection marked by informality, proximity and sharing.

This university extension initiative guaranteed students’ learning in and through practice, the co-construction of interventions with and for local communities, as well as the transferability of knowledge to municipal entities and technicians. From this interdisciplinary experience, proposals for action/solutions for concrete social problems emerged, as well as diverse reflections on ways of doing and teaching science to and with the community.

## Introdução

**S**obre a problemática das comunidades imigrantes e ciganas do território de Carrazeda de Ansiães, uma parceria entre a Associação Transmontana Pelo Desenvolvimento (ATPD) e professores/investigadores de Design de Serviços da Universidade do Minho (UM), da Universidade de Aveiro (UA) e da Universidade de São Paulo (USP) e de Sociologia da Universidade do Porto (UP) desenvolveu, entre 3 e 9 de setembro de 2023, a primeira edição da Academia dos Direitos Humanos, “Oficina das Comunidades”.

Esta iniciativa que contou com a participação das comunidades, as entidades públicas, técnicas municipais, estudantes de Sociologia da UP e Design da UM, implementou, a partir da experiência interdisciplinar na prática, processos de co-construção, desde o diagnóstico até à validação das soluções, através de espaços de reflexão coletiva marcados pela informalidade, proximidade e partilha.

Este exercício, colocou os saberes universitários ao serviço da comunidade, permitindo aos estudantes experienciar num contexto real de trabalho a implementação e os conhecimentos adquiridos na sua formação, dinamizados e orientados por uma equipa de professores.

## Contextos e oportunidades de aproximação: os conceitos orientadores

A Academia dos Direitos Humanos, organizada pela direção da Associação Transmontana Pelo Desenvolvimento (ATPD), é uma iniciativa que dinamiza academias temáticas no território de Trás-os-Montes com jovens estudantes universitários, num modelo misto de escola de investigação, trabalho de campo e aprendizagem pela prática, que integra igualmente atividades culturais e recreativas de aproximação ao território e das suas gentes. A iniciativa visa construir breves e rápidos diagnósticos sobre as condições de vida no território e propostas de ação para a inclusão com base num trabalho desenvolvido pelos estudantes universitários com as populações locais, as entidades públicas e as técnicas municipais. A partir desses diagnósticos participativos é possível conhecer a realidade social transmontana e construir propostas de ação fundamentadas e coerentes com os sentidos das vivências nos territórios. Co-constrói-se saberes em uso e saberes formalizados (Malglaive, 1995) que orientam a atividade ATPD, e de outras

entidades locais que assim entendam, no sentido da transformação social para melhorar as condições de vida nos territórios envelhecidos e de baixa densidade do interior.

Para a universidade, a Academia dos Direitos Humanos é um projeto de extensão universitária enquadrado no conceito das universidades sem fronteiras (European University Association, 2021) - uma proposta para as universidades até 2030 que envolve a ligação do conhecimento científico, do ensino e da investigação com necessidades das comunidades, fora das ‘fronteiras’ da universidade (European University Association, 2021). Do ponto de vista pedagógico implica, portanto, momentos de ensino-aprendizagem em que os/as estudantes e professores/investigadores aplicam os conceitos aprendidos em contexto escolar fora da sala de aula, enquanto desenvolvem um conjunto mais amplo de competências ao nível do saber fazer e saber estar (Zarifian, 1998). Esta visão permite a transferência de conhecimentos teóricos e práticos desenvolvidos no contexto da sala de aula para o campo da investigação empírica e de intervenção prática.

Um outro conceito importante é o da aprendizagem em serviço como metodologia de ensino que combina a aprendizagem académica com o serviço à comunidade (Batle, 2020). É uma estratégia que proporciona, por um lado, o desenvolvimento de competências profissionais, académicas e pessoais dos/das estudantes e, por outro lado, permite a introdução e desenvolvimento de transformações sociais nas comunidades. Os programas de aprendizagem em serviço são, normalmente, projetos completos que envolvem várias fases e que são desenvolvidos numa única disciplina. No entanto, cada vez mais é reconhecido o valor da interdisciplinaridade nestes contextos. Na “Oficina

das Comunidades” optou-se por uma estratégia que combinou a área da sociologia e a área do design de serviços, num desafio que juntou professores/investigadores, estudantes<sup>1</sup>, comunidades e entidades públicas, bem como organizações da sociedade civil num processo de diagnóstico de necessidades e problemas e co-construção de ações para lhes fazer face.

## A Oficina das Comunidades

### Uma visão geral sobre a implementação

A primeira edição da Academia dos Direitos Humanos da Associação Transmontana Pelo Desenvolvimento (ATPD), decorreu em Carrazeda de Ansiães, na semana de 3 a 9 de setembro de 2023, com a designação de “Oficina das Comunidades” (Fig. 1). Com apoio da Câmara Municipal local e a participação das técnicas municipais, decorreu no Centro de Apoio Empresarial de Carrazeda de Ansiães (CAECA) e em vários locais do concelho, desde a Escola, onde foram feitas a maioria das refeições, ao Balneário e ao Bar onde teve lugar o lazer noturno.

O objetivo geral da Oficina das Comunidades era fazer um diagnóstico social e co-construir soluções focadas nos problemas da inclusão social de minorias de imigrantes e ciganos a partir de um enfoque interdisciplinar. Os objetivos específicos eram: i) desenvolver um diagnóstico social de Carrazeda de Ansiães, focado na inclusão social de comunidades imigrantes e ciganas, a partir de um enfoque interdisciplinar que articula as técnicas participativas do design de serviços e da

1. Na Oficina das Comunidades participaram os estudantes Diana Isabel Matias, Filipa Baptista, Joana Rego, João Luís Sá, José Pedro Oliveira, Leonor Almeida, Melanie Paranhos, Rita Margarida Fonseca, Rui Filipe Martins, Samuel Pires, Sandra Pinheiro, Sofia Cristina Silva.

1ª EDIÇÃO  
ACADEMIA  
DOS  
DIREITOS  
HUMANOS  
DA  
ATPD

OFICINA  
DAS  
COMUNIDADES  
03-09/SET/2023  
CARRAZEDA  
DE  
ANSIÃES

Que interações  
tem autonomamente  
↓  
Que intermediação?

a população  
está este  
momento em

organização

parceiros

apoio

FAUUEP  
universidade de aveiro

DEAR

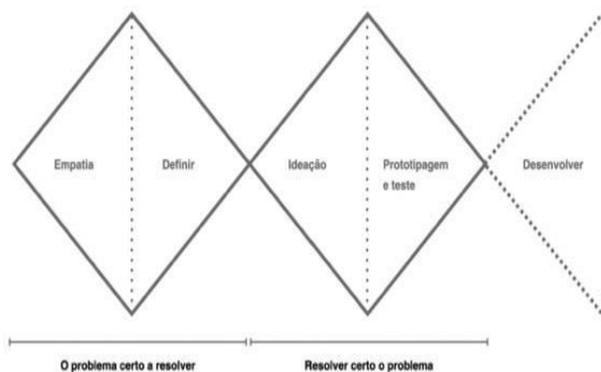
TUA

REA

Foto de Devon Dantiel na Unsplash

FIGURA 1. Cartaz de divulgação





**FIGURA 3.** Abordagem processual baseada em Double Diamond (2005).

no centro de todo o processo de diagnóstico e das soluções criadas. A investigação para ação ancorada num paradigma qualitativo baseado em raciocínios indutivos orientou todo o trabalho de diagnóstico de necessidades e problemas das comunidades imigrantes e ciganas com as quais co-construímos as propostas de ação para as necessidades e problemas que as mesmas elegeram como prioritárias.

A direção da ATPD fez um levantamento prévio das comunidades imigrantes residentes no concelho e da documentação disponível sobre as mesmas.

Igualmente o projeto foi apresentado a diversos habitantes estrangeiros e da comunidade cigana, com o apoio técnico do Gabinete de Ação Social da Câmara Municipal de Carrazeda de Ansiães. Esta foi também a estratégia escolhida para envolver as técnicas municipais das diversas áreas (nomeadamente do Gabinete de Ação Social, do Centro Local de Apoio à Integração de Migrantes e do Gabinete de Inserção Profissional) no programa de trabalhos.

A partir deste contacto preliminar, e tendo em conta o enquadramento territorial, os/as estudantes participantes foram organizados em três grupos interdisciplinares, cada um responsável pelo estudo de uma de três comunidades locais: a comunidade indiana, a comunidade brasileira e a comunidade cigana. Cada grupo era composto por estudantes das duas áreas disciplinares.

Como abordagem processual para o workshop foi utilizada a metodologia *double diamond* (Fig. 3), que conta com as seguintes fases: (i) empatia, (ii) definição, (iii) ideação e (iv) prototipagem. Esta não assume problemas fechados, mas incentiva à sua descoberta através da análise do contexto de ação. Por sua vez,



**FIGURA 4.** Visita às comunidades.



**FIGURA 5.** Definição preliminar de temáticas e partilha de mindmaps.

o *double diamond* apresenta uma estrutura de base que facilita a confluência e partilha de abordagens de base da sociologia, mas que também são familiares para a área de design de serviços. Com isto, havia a intenção de uma partilha processual e consequente integração nas diversas fases de todos os alunos, independentemente da sua área disciplinar. De acordo com os diversos momentos foram assumidas ferramentas e métodos específicos para a obtenção da informação ou resultados das tarefas a desempenhar. Como resultado destes momentos ou ações foi

promovida a criação de suportes visuais de tratamento de informação, como síntese, análise e avaliação dos resultados obtidos.

Após o lançamento do desafio, foi iniciada a primeira fase. Do ponto de vista das técnicas de recolha de informação base do diagnóstico foram usadas as entrevistas não estruturadas com membros das comunidades e a observação direta (Fig. 4). Além disso, foram mobilizadas competências de mediação intercultural e conhecimentos de investigação-ação participativa (Creswell, 2014).



**FIGURA 6.** Visualização de contextos a partir da ferramenta *desktop walkthrough*.

A seleção de informação jornalística, bem como de relatórios oficiais e outras obras sobre o território foi antecipadamente preparada para disponibilizar aos participantes em jeito de abordagem exploratória para aproximação e familiarização com o território e as comunidades. A partir desta, organizou-me um momento de arranque de análise documental e *brainstorming* sobre as comunidades que permitiu preparar em pequeno grupo a incursão inicial dos/das estudantes ao território e o contacto com as comunidades. Esta primeira visita deu a conhecer

o trabalho da oficina e convidou as comunidades para sessões de conversa que incluíam um lanche ajantariado para as famílias.

Este primeiro contacto com as diversas comunidades, possibilitou que os grupos complementassem a informação anteriormente recolhida e iniciassem um processo de definição de possíveis oportunidades de projeto como forma de criarem respostas aos desafios e ambições das comunidades (Fig 5). Após a síntese de toda a informação recolhida, foram criados suportes em formato de *mindmap* que referiam as temáticas



**FIGURA 7.** OX-tool, speed dating de ideias e desktop walkthrough.



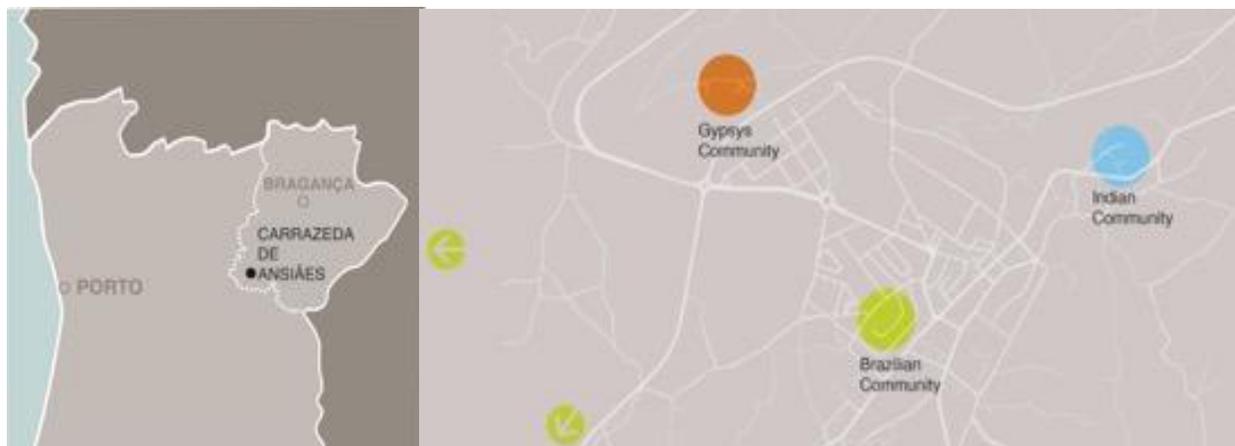
**FIGURA 8.** Validação de soluções com comunidade indiana e brasileira.

consideradas mais prementes, e que os grupos usaram para apresentar e debater com os restantes elementos do workshop. Esta estratégia de trabalho de grupo e partilha global, foi mantida no decorrer do workshop, o que potenciou o debate de ideias e impactou positivamente a preparação das estratégias e suportes de comunicação nos momentos de contacto com as comunidades.

Os contactos seguintes fizeram-se através de reuniões informais com as comunidades, em pequenos grupos de trabalho, que tiveram lugar no CAECA, a partir das 17h e onde as pessoas compareciam com as crianças. Às crianças eram propostas atividades lúdicas, enquanto às famílias, sobretudo mulheres, mas também casais, alguns tópicos de conversa. Durante a refeição, as conversas fluíam e ganhavam novos contornos de informalidade. As necessidades e problemas começaram a ser inventariados e priorizados. O recurso a estratégias visuais durante estas conversas permitiu a fluidez do debate, assim como o registo e a validação por parte das comunidades da relevância das problemáticas.

Após estes momentos foi possível iniciar a fase de ideação no sentido de estruturar ideias e soluções para as necessidades e problemas identificados. Nesta fase a estratégia de eleição foi o *desktop walkthrough* (Fig. 6), ferramenta com a qual se pretendia a representação visual do contexto e solução. Numa fase inicial esta serve para o grupo estruturar e definir a solução; e num segundo momento de apresentação às comunidades, em formato *storytelling* possibilita o potencial beneficiário da ideia rever-se ou não na solução. Sendo este cenário criado com elementos físicos, é facilitada a intervenção e movimentação dos mesmos pelas comunidades e com isso debater e ajustar a solução em desenvolvimento.

Posteriormente, e em formato de *speed dating* de ideias, todos grupos apresentaram a solução desenvolvida aos demais grupos, dos quais obtiveram opiniões e sugestões passíveis de melhorar a solução. Tal possibilitou um segundo momento de otimização antes do último contacto com as comunidades. Para além da estratégia de *desktop walkthrough*, foi incluída



**FIGURA 9.** Localização do município de Carrazeda de Ansiães e das comunidades de imigrantes na Vila.

a *OX-tool* (Fig. 7) que tinha como objetivo clarificar *O quê?*, *Para Quem?*, *Como?*, *Para quem?* e *Com Quem?*. Com isto, a definição de objetivos, prioridades, necessidades, estratégias de funcionamento, rede de *stakeholders* e potenciais utilizadores eram clarificadas a par da construção do cenário (Fig. 8).

Após este momento, foram feitos os últimos ajustes e possíveis maquetes de elementos afetos às soluções desenvolvidas para posterior apresentação às comunidades.

## **Resultados: do diagnóstico às propostas para a ação**

### **O território e as comunidades**

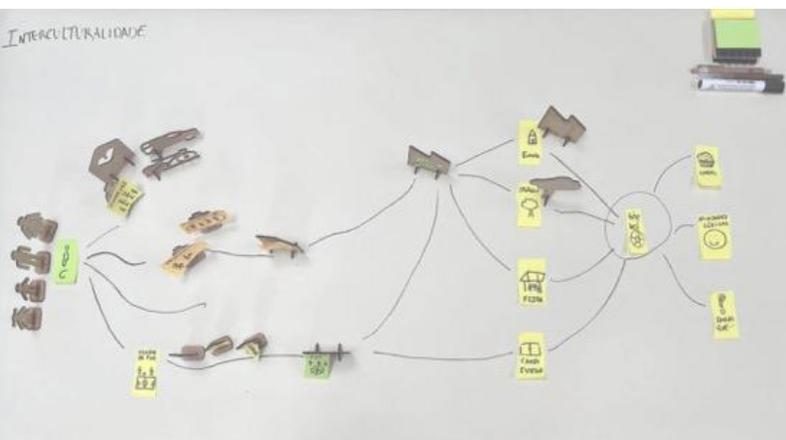
Carrazeda de Ansiães é uma vila situada no Norte de Portugal, mais concretamente na sub-região do Douro, no distrito de Bragança, como se pode verificar na Fig 9, faz parte do Parque Natural Regional do Vale do Tua, que reúne importantes recursos naturais, paisagísticos, agrícolas, históricos, culturais e sociais (PNRVT, 2023). Com 281,8 km<sup>2</sup> e 5.490 moradores, é um concelho tipicamente rural que explora uma grande variedade de recursos agrícolas – destacando-se o vinho, o azeite e a maçã (CM Carrazeda de Ansiães, s.d.). As colheitas da uva e da maçã são as duas tarefas agrícolas anuais que mais utilizam mão-de-obra e empregam muitos dos imigrantes que procuram trabalho no concelho. Há 154 residentes estrangeiros em Carrazeda de Ansiães, o que perfaz 2,8% da população residente (FFMS, 2024). Também reside no concelho uma comunidade cigana, geograficamente afastada do centro da vila, que enfrenta questões como dificuldades de inserção no mercado de trabalho e na escola, pobreza e habitação precária (Rede Social, 2019).

## **Necessidades e prioridades**

O trabalho desenvolvido na dupla vertente de investigação-ação entre os grupos de estudantes e as comunidades permitiu identificar para cada comunidade, algumas necessidades e problemas, sobre os quais se trabalhou no sentido de eleger os que assumiam um sentido prioritário e construir ações capazes de as ultrapassar, ou pelo menos ajudar a mitigar.

A comunidade indiana que habita o centro da cidade de Carrazeda de Ansiães (identificada na Fig. 9 a azul) era composta apenas por homens a exercerem atividades no setor agrícola. Alguns detêm formação ao nível do ensino secundário, outros com diplomas de ensino superior, demonstraram vontade em transitar para outros trabalhos. As situações de irregularidade legal e a ausência de domínio de língua portuguesa, quer na oralidade, quer na leitura, e também na escrita, traduzia-se, conseqüentemente, numa falta de conhecimentos sobre o funcionamento da sociedade portuguesa a nível de integração dos estrangeiros, apoios sociais, questões laborais, entre outras. A ausência de competências em língua portuguesa foi enumerada como principal obstáculo à sua integração.

A comunidade brasileira imigrante instala-se quer no centro da cidade quer em zonas limítrofes (identificada na Fig 9. a verde). São essencialmente famílias que procuraram em Portugal melhores condições económicas e oportunidades de vida em segurança para os mais jovens. Verificou-se que a imigração brasileira está associada a redes sociais pré-existentes, bem como ao conhecimento da língua portuguesa. Genericamente, as mulheres exercem atividades de balconista e serviços domésticos e os



**FIGURA 10.** Propostas para responder às necessidades prioritárias.

homens trabalham na área da construção civil e futebol. Destacam dificuldades associadas a processos de estigmatização e discriminação baseadas em estereótipos, o que se traduz em obstáculos no acesso a serviços e oportunidades.

Por último, reside, há várias décadas, numa zona limítrofe do concelho (identificada na Fig. 9 a laranja), uma comunidade cigana muito jovem que vive isolada da restante população, num acampamento de cabanas de madeira, em situação de grave precariedade habitacional, sem condições de salubridade e higiene. Constatou-se que vivem essencialmente de subsídios estatais, mais concretamente do rendimento social de inserção, o qual complementam com atividades agrícolas sazonais e outras informais. O sistema de ensino é-lhes estranho, revelando elevados graus de analfabetismo, absentismo e abandono escolar, bem como taxas de natalidade elevadas e precoces. O estigma do rótulo é agravado pela ausência de transportes públicos próximos do acampamento, que elegem como necessidade a resolver.



**FIGURA 11.** Solução proposta para a comunidade cigana.

## As propostas de ações

A partir deste breve e rápido diagnóstico, os grupos de trabalho criaram propostas de ações e soluções para responder às necessidades definidas como prioritárias para as comunidades, tendo sido desenvolvida apenas uma dessas propostas por comunidade. Além disso, surgiram muitas outras soluções e ideias de projetos transversais, nomeadamente: a criação de um espaço municipal da interculturalidade, com mostra e lugar para o desenvolvimento das diferentes atividades (oficinas de cestaria, de cozinha e de dança; um projeto educativo sobre direitos humanos, com palestras e outras sessões de formação nas escolas e outros espaços municipais; e uma plataforma digital de centralização e simplificação de diversas informações de apoio para imigrantes (Fig.10).

As ações/soluções desenvolvidas para as necessidades/problemas priorizados pelas comunidades foram os seguintes:

- Um serviço completo de ensino da língua portuguesa desenvolvido para a comunidade indígena;
- Uma atividade recreativa e lúdica ancorada no futebol social, intitulada de “Chuta aí”, para a comunidade brasileira;
- Um serviço de transporte com a designação “É só parar” para facilitar o acesso das crianças da comunidade cigana ao transporte escolar público já existente (Fig. 11).

## Resultados da aprendizagem em serviço

Retomando o quadro teórico que orienta o projeto Academia dos Direitos Humanos, é possível delinear alguns resultados de todo o processo, quer para as comunidades e para as técnicas municipais, quer para os/as estudantes.

A “Oficina das Comunidades” garantiu a participação das próprias comunidades no processo de diagnóstico e na construção de propostas de ações e soluções para os seus problemas, através da criação de um espaço seguro de partilha de necessidades e desejos, associado a momentos de escuta sobre o autoconceito das pessoas imigrantes e ciganas, numa lógica de sensibilização e valorização da interculturalidade.

No caso do município e das suas técnicas apesar do seu apoio, participação e envolvimento na implementação não se traduziu num interesse posterior. Ao relatório da atividade que lhes foi entregue e aos e-mails que lhes foram dirigidos não houve qualquer reação. As técnicas, que estiveram envolvidas no projeto desde o início, mostram uma abertura em colaborar com estudantes e professores,

valorizando os contributos e as ações desenvolvidas durante a semana da Oficina, destacando que o trabalho com as comunidades, muitas vezes é difícil de alcançar, dada a carga de trabalho e burocracia que o quotidiano lhes impõe. Contudo, o envolvimento no trabalho técnico da “Oficina das Comunidades” foi tímido em vários aspetos, exceto nos momentos de acolhimento comunitário e contacto com a população - em que demonstraram a estreita relação que têm com as comunidades, embora sem conseguirem sair da esfera assistencialista que o trabalho lhes impõe ao constituírem um “braço” dos serviços de ação social.

Os/as estudantes participantes manifestaram-se positivamente face às expectativas que detinham. Os resultados que apontam prendem-se com aquilo que designam de “banho de realidade”: o desenvolvimento profissional e pessoal, nomeadamente em termos de competências interpessoais, de criatividade e resolução de problemas; a promoção de uma participação social ativa e responsável, acionando competências de mediação intercultural; a obtenção de conhecimentos empíricos sobre a realidade das comunidades, desenvolvendo-se a capacidade de identificar e compreender aprofundadamente as suas necessidades, sem estereótipos e preconceitos. Em geral, os/as estudantes enfrentaram os desafios que lhes foram sendo propostos e foram capazes de aplicar criticamente os seus conhecimentos prévios, em atividades colaborativas interdisciplinares onde o trabalho em equipa era essencial. Expressaram preocupações várias ao longo do processo, nomeadamente sobre a continuidade do trabalho, revelando um elevado sentido de responsabilidade e ética.

Para a equipa de professores e da ATPD foi uma experiência interdisciplinar que permitiu colocar ao serviço da comunidade os seus recursos de trabalho

fundamentais, os conhecimentos e as competências para a ação num registo de ensino amistoso e de afabilidade que só fora das paredes da sala de aula se proporciona. A ligação à comunidade é uma prerrogativa muitas vezes pouco concretizada, e esta foi a oportunidade de concretizar a terceira missão da universidade.

## Conclusões e pistas futuras

A conceção de serviços “envolve o desenho da experiência global de um serviço, bem como conceção do processo e da estratégia de prestação desse serviço” (Salminen et al, 2015). Segundo Marger (2008), quando bem sucedidos, os processos de criação de serviços resultam em interfaces que são úteis, utilizáveis e desejáveis do ponto de vista do potencial utilizador, e eficazes e distintivos do ponto de vista do fornecedor. Neste processo de conceção de serviços, associamos outros conceitos relevantes tais como: a interdisciplinaridade (numa dimensão colaborativa); a coprodução entre as pessoas e o serviço (inerente ao processo de co-criação do serviço); o planeamento do cenário em que ocorre (envolvendo as dimensões emocional, material e processual); a prototipagem que faz parte do processo de design (validação e otimização); e o desempenho da solução, para explorar a inovação da solução e a sua adequação ao contexto, e ao valor para os potenciais utilizadores e fornecedores. Relativamente a este último conceito, reflete-se então o valor real da solução no desempenho total que integra o atendimento, o acesso e a resposta (Polaine, 2013). Em paralelo com a iniciativa anteriormente descrita, as dimensões interdisciplinar, colaborativa e co-produtiva estiveram patentes no workshop com

resultados positivos. Porém, refletirmos sobre o valor real do desempenho das propostas, a prototipagem e avaliação da qualidade das respostas, para estes grupos e para os seus fornecedores, obrigava a um segundo nível de atuação. A possibilidade de ensaiar pilotos para conseqüente otimização, seria a situação ideal e necessitaria de um envolvimento mais alargado e efetivo das estruturas de governança e das comunidades afetas às soluções.

No domínio da experiência complementar à formação formal (letiva, em espaço de sala de aula, com tempos regulamentares e relações de mando-obediência), a proximidade com os contextos e os atores/comunidades nos seus territórios, potenciam os resultados da aprendizagem baseada em projetos e problemas (*project-based and problem-based learning: PPLB*) (Brundiers & Wiek, 2013). Aprendizagem *in loco* não é tanto mais relevante no contexto académico contemporâneo que procura formar futuros profissionais com competências técnicas/procedimentais, mas também com competências transversais, nomeadamente com a oportunidade de experimentação do desenvolvimento de estratégias de trabalho, de investigação-ação e *soft skills* relevantes em programas de trabalho com as comunidades.

Das pistas futuras deste trabalho, podemos concordar que a experiência da “Oficina das Comunidades” não se restringe apenas ao território específico de Carrazada de Ansiães, mas abre portas para a possibilidade de replicabilidade em diferentes contextos e com temas diversos. A metodologia interdisciplinar e as técnicas participativas de diagnóstico podem ser adaptadas para abordar as necessidades e desafios específicos de outras comunidades e territórios. Essa flexibilidade oferece uma oportunidade valiosa para estender os benefícios desta abordagem (aprendizagem em

serviço) numa variedade de cenários, contribuindo para o desenvolvimento de soluções inovadoras em diversas comunidades/territórios.

A colaboração entre a área da Sociologia, que traz consigo uma base teórica sólida, e o Design de Serviços, que foca na produção prática, revelou-se uma abordagem virtuosa. A sinergia entre o raciocínio pragmático e teórico não apenas enriqueceu a experiência de aprendizagem dos/das estudantes, mas também resultou em intervenções eficazes. A integração dessas perspectivas proporcionou uma compreensão mais aprofundada dos desafios enfrentados pelas comunidades e possibilitou a criação de soluções mais alinhadas com suas necessidades reais.

Por fim, estas iniciativas de aprendizagem em serviço têm o potencial de se transformar em projetos de inovação pedagógica nas universidades, seguindo as visões para uma Universidade aberta, atenta e compreensiva, alinhada com o mundo real.

A integração deste tipo de oficinas em unidades curriculares que visam a prática “Competências Transversais e Transferíveis” (enquanto saberes fazer e ser facilitadores e multifuncionais) pode enriquecer a formação acadêmica dos/das estudantes, sobretudo se for feita em colaboração com diferentes universidades e cursos, permitindo a criação de um ambiente interdisciplinar propício ao desenvolvimento de habilidades essenciais para a resolução de problemas de maneira holística. Esta abordagem pode ser formalizada em unidades curriculares de licenciaturas ou mestrados, oferecendo aos estudantes uma educação mais abrangente e preparando-os para enfrentar os desafios complexos da sociedade contemporânea.

Estas conclusões ressaltam não apenas o impacto imediato da experiência, mas também o potencial transformador que pode influenciar tanto as práticas acadêmicas quanto as dinâmicas comunitárias a longo prazo.

## Referências bibliográficas

- Andújar, G. A. (2020). La conformación de proyectos de ApS en el marco de la educación superior. In D. M. Paredes, M. M. F. Torres, & M. P. A. Romero (Eds.), *Teoría y práctica del Aprendizaje-Servicio en la Universidad* (pp. 75–100). Editorial Universidad de Almería.
- Brundiers, Katja & Wiek, Arnim. (2013). Do We Teach What We Preach? An International Comparison of Problem- and Project-Based Learning Courses in Sustainability. *Sustainability*. 5. 1725-1746. 10.3390/su5041725.
- 
- Câmara Municipal de Carrazeda de Ansiães (s.d.). *Geografia e Território*. Câmara Municipal de Carrazeda de Ansiães. <https://www.cm-carrazedadeansiaes.pt/municipio/tudo-sobre-carrazeda/geografia-e-territorio>
- Creswell, J. W. (2024). *Research design: qualitative, quantitative and mixed approaches*. California: Sage.
- Design Council UK (2005) *The Design Process*. <<http://www.designcouncil.org.uk/about-design/How-designers-work/The-design-process/%3E>.
- European University Association. (2021). *Universities without walls: A vision for 2030*.
- FFMS – Fundação Francisco Manuel dos Santos (2024). *O seu município em números! Carrazeda de Ansiães*. PORDATA – Estatísticas, gráficos e indicadores de Municípios, Portugal e Europa.
- Goertzen, B. J., & Greenleaf, J. (2016). A Student-Led Approach to eService-Learning: A Case Study on Service Project Effectiveness within a Fieldwork in Leadership Studies Course. *International Journal of Research on Service-Learning and Community Engagement*, 4(1), 119–135. <http://journals.sfu.ca/iarslce>
- Malglaive, G. (1995) - *Ensinar adultos*. Porto. Porto Editora.
- Marger, B. (2008) Service design definition. In: Marshal, T., Erloff, M., (eds.) *Design Dictionary*, pp. 354–357, Birkhäuser.
- PNRVT – Parque Natural Regional do Vale do Tua (2023). *Quem somos*. Parque Natural Regional do Vale do Tua. <https://parque.valetua.pt/sobre/>
- Polaine, A., Lavrans, L., Reason, B. (2013) *Service Design: from Insight to Implementation*. Rosenfeld Media, New York.
- Rede Social (2019). *Diagnóstico Social de Carrazeda de Ansiães*. Câmara Municipal de Carrazeda de Ansiães. [https://www.cm-carrazedadeansiaes.pt/cm-carrazedadeansiaes/uploads/writer\\_file/document/4041/diagnostico\\_social\\_2019.pdf](https://www.cm-carrazedadeansiaes.pt/cm-carrazedadeansiaes/uploads/writer_file/document/4041/diagnostico_social_2019.pdf)
- Salminen, J., Rinkinen, S. & Khan, R. (2015) Developing a regional design support service. *Info* 17(4), 81–90 (2015). <https://doi.org/10.1108/info-01-2015-0007>
- Tijmsa, G., Urias, E., & Zweekhorst, M. (2021). A Thematic Approach to Realize Multidisciplinary Community Service-Learning Education to Address Complex Societal Problems: A-Win-Win-Win Situation? *Frontiers in Education*, 5, 1–15. <https://doi.org/10.3389/educ.2020.617380>
- Zarifian, P. (1998). *La compétence en débat*. Paris: Le Monde.