

Ana Rosa Meneses Fernandes

CENTRO DE MEDIAÇÃO COMUNITÁRIO:
UMA RESPOSTA SOCIAL
INOVADORA E PARTICIPATIVA

Projeto de Intervenção Social, no âmbito do Mestrado em Intervenção Social, Inovação e Empreendedorismo, apresentado à Faculdade de Psicologia e Ciências da Educação e à Faculdade de Economia da Universidade de Coimbra sob a orientação da Professora Doutora Helena Neves de Almeida

Julho de 2013



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Ana Rosa Meneses Fernandes

CENTRO DE MEDIAÇÃO COMUNITÁRIO:
UMA RESPOSTA SOCIAL
INOVADORA E PARTICIPATIVA

Projeto de Intervenção Social, no âmbito do Mestrado em Intervenção Social, Inovação e Empreendedorismo, apresentado à Faculdade de Psicologia e Ciências da Educação e à Faculdade de Economia da Universidade de Coimbra sob a orientação da Professora Doutora Helena Neves de Almeida

Julho de 2013



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Cidade
Sem muros nem ameias
Gente igual por dentro
gente igual por fora
Onde a folha da palma
afaga a cantaria
Cidade do homem
Não do lobo mas irmão
Capital da alegria
Braço que dormes
nos braços do rio
Toma o fruto da terra
E teu a ti o debes
lança o teu
desafio

Homem que olhas nos olhos
que não negas
o sorriso a palavra forte e justa
Homem para quem
o nada disto custa
Será que existe
lá para os lados do oriente
Este rio este rumo esta gaiivota
Que outro fumo deverei seguir
na minha rota?

Zeca Afonso

AGRADECIMENTOS

À minha orientadora, Professora Doutora Helena Neves Almeida, por ter aceite este desafio e por me ter acompanhado neste longo processo de aprendizagem.

À Universidade de Coimbra, com especial carinho aos Professores que lecionaram o Mestrado de Intervenção Social, Inovação e Empreendedorismo, pela partilha de conhecimentos e experiências que me enriqueceram enquanto pessoa e profissional.

Aos meus pais, pelo amor incondicional, pela transmissão de valores ricos em afeto, pelo incentivo para ser mais e melhor. Agradeço-vos o amor e a presença absoluta em todos os momentos desta viagem.

Ao Jonas, companheiro de viagem, por me ter amparado no leme nos momentos de vento e tempestade e pelo sorriso em dias solarengos. Juntos conseguimos alcançar a meta.

A todos os meus familiares e amigos. A todos sem exceção, pelo vosso apoio, amor e carinho, amparo e cuidado, pela partilha de conhecimento e vivências que me motivam a procurar mais além e ser uma pessoa preenchida.

Às minhas amigas, Carla Lima, Joana Bastos e Filipa Palma pela amizade incondicional, pela reflexão conjunta, pelos sorrisos, pela discórdia, por me fazerem sentir uma pessoa privilegiada por vos conhecer. Às amigas que conheci em Coimbra, no âmbito desta etapa de estudo, com carinho especial à Ana Carol, amiga com beleza que transcende o atlântico, à Sara Rocha que com sua sabedoria nos ilumina os caminhos e à Joana Furtado pelas estadias e pela prontidão nos momentos de aflição.

A todos os meus parceiros de trabalho, em especial às minhas amigas Aunélia Lobo, Joana Gouveia, Ana Vieira, Jacinta Melo, Ana Luísa Castelo, Elisabete Lopes, Patrícia Costa, Maria João Lemos e Helena Mendes pela colaboração, escuta-ativa e motivação num momento de muito trabalho, angústia e crescimento. Ao Dr. Agostinho Rodrigues pelos seus ensinamentos e por me ter proporcionado este momento de aprendizagem, através de uma maior disponibilidade profissional.

Às instituições que procuraram colaborar na investigação, respondendo aos questionários e à população do Bairro Dr. Nuno Pinheiro Torres, que dia-a-dia nos enriquecem com as suas histórias de vida e nos fazem lutar pela mudança.

À Vânia Rodrigues pela amabilidade e disponibilidade em colaborar na tradução do resumo.

Um grande bem-haja a todos.

RESUMO

As novas formas de convivência levantam problemas de ordem política, social, cultural e económica, pelo que se requer a criação de soluções criativas e capazes de possibilitar mudança social. Assim, através deste trabalho de projeto focamos o caráter transformador e participativo da mediação social, demonstrando como esta valoriza o conceito de mediação, não se restringindo apenas à resolução de conflitos.

A mediação social, em contexto comunitário, constitui-se numa estratégia de intervenção capacitadora, preventiva, reguladora e transformadora dos conflitos e, por conseguinte, das relações sociais.

Realizamos um diagnóstico local e recorremos a instrumentos de recolha de dados como a observação participante do contexto e dos atores, a pesquisa e análise documental, a conversas informais e à aplicação de um questionário, de forma a conhecer o contexto de intervenção, o Bairro Dr. Nuno Pinheiro Torres, nomeadamente os problemas presentes e emergentes no seio da comunidade.

Terminamos a apresentar uma resposta social, um Centro de Mediação Social e Comunitária, que usa metodologias participativas e que tem como estratégia a mediação social (mediação familiar, escolar e comunitária). Este projeto destaca-se de outras respostas locais por assentar em princípios como: o empreendedorismo e inovação social, a participação e o empowerment, a sustentabilidade e capacitação, com vista à promoção do pleno exercício da cidadania, à realização de um trabalho em rede e à valorização do capital social humano, perspetivando-se uma efetiva mudança social.

Palavras-chave: mediação social e comunitária, empreendedorismo, inovação social, participação, empowerment, diagnóstico, projeto, *franchising social*, sustentabilidade, accountability e avaliação.

ABSTRACT

New forms of social relations give rise to political, social, cultural and economic problems that need to be tackled with creative solutions which enable social change. This project is therefore focused upon the transformational and participative features of social mediation, thus demonstrating how the concept of social mediation is more acute and encompasses more than just conflict resolution.

In the context of a community, social mediation is a preventive, regulatory and capacitating intervention strategy and one that also favours the transformation of conflicts and consequently of social relations.

We have implemented a local diagnosis and used a variety of data collection methods, namely: participant observation (of the context and actors), documental research and analysis, informal conversations and a questionnaire. The intention was to understand thoroughly both the present and emergent problems of the intervention area, Bairro Dr. Nuno Pinheiro Torres.

We conclude by putting forward a specific social answer, a Community and Social Mediation Service, which uses participative methodologies and chooses the social mediation approach (family mediation, as well as school and community mediation). This project is distinct from other local answers as it bases its approach upon social innovation and entrepreneurship, participation and empowerment, sustainability and capacity-building aimed at achieving complete citizenship, fostering networking practices, and valorizing human social capital towards effective social change.

Keywords: community and social mediation, social innovation, entrepreneurship, participation, empowerment, diagnosis, project, social franchising, sustainability, accountability and evaluation.

RESUMEN

Las nuevas formas de vida plantean problemas políticos, sociales, culturales y económicos, así es necesario la creación de soluciones creativas y capaces de permitir el cambio social. Por lo tanto, a través de este trabajo de proyecto nos centramos en el carácter participativo y transformador de la mediación social, demostrando cómo esto mejora el concepto de la mediación, no se limitando a la resolución de conflictos.

La mediación social en un contexto comunitario, constituye una estrategia de empoderamiento de intervención, regulación, conflictos y transformación de prevención y por lo tanto de las relaciones sociales.

Realizamos un diagnóstico local y recurrimos a los instrumentos de recolección de datos, como la observación participante del contexto y de los actores, la investigación y análisis de documentos, las conversaciones informales y un cuestionario para conocer el contexto de la intervención, el barrio Dr. Nuno Pinheiro Torres, concretamente los problemas actuales y emergentes de la comunidad.

Terminamos presentando una respuesta social, un Centro de Mediación Social y Comunitaria, que utiliza metodologías participativas y una estrategia de mediación social (mediación familiar, escolar y comunitaria). Este proyecto se destaca de otras respuestas porque se inspira en principios como: el emprendedorismo y la innovación social, la participación y el empoderamiento, la sustentabilidad y desarrollo de capacidades, buscando promover el ejercicio pleno de la ciudadanía, realizar un trabajo en red, valorizar el capital humano, perspetivando por un cambio social efectivo.

Palabras-clave: mediación social y comunitaria, emprendedorismo, innovación social, participación, empoderamiento, diagnóstico, proyecto, *franchising social*, sustentabilidad, *accountability* y evaluación.

LISTA DE SIGLAS

- ADILO** – Agência de Desenvolvimento Integrado de Lordelo do Ouro
- AELCF** – Agrupamento de Escolas Dr. Leonardo Coimbra (filho)
- AMBDNPT** – Associação de Moradores do Bairro Dr. Nuno Pinheiro Torres
- AMBM** – Associação de Moradores do Bairro da Mouteira
- AOSSVP** – Casa de Lordelo
- BDNPT** – Bairro Dr. Nuno Pinheiro Torres
- CDSS** – Centro Distrital da Segurança Social
- CMSC** – Centro de Mediação Social e Comunitária
- CPCJ** – Comissão de Proteção de Crianças e Jovens em Risco, Porto Ocidental
- CRI** – Centro de Respostas Integradas do Porto Ocidental
- CSA** – Centro Social da Arrábida
- CSFD** – Centro de Saúde da Foz do Douro
- CSPNSA** – Centro Social Paróquia Nossa Senhora da Ajuda
- DS-EEM** – Domus Social Empresa de Habitação e Manutenção do Município do Porto
- EMAT** – Equipa Multidisciplinar de Apoio aos Tribunais
- IEFP** – Instituto de Emprego e Formação Profissional, Porto Ocidental
- JFL** – Junta de Freguesia de Lordelo do Ouro
- ODSPT** – Obra Diocesana de Promoção Social, Pinheiro Torres
- ODSRDL** - Obra Diocesana de Promoção Social, Rainha D. Leonor
- PSP** – Polícia de Segurança Pública
- RCFP** – Real Clube Fluvial Portuense
- RSI** – Rendimento Social de Inserção

ÍNDICE

INTRODUÇÃO	1
PARTE 1 - MEDIAÇÃO SOCIAL E COMUNITÁRIA: CONCEPTUALIZAÇÃO TEÓRICA	7
CAPÍTULO 1. MEDIAÇÃO: UM MODO ALTERNATIVO DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS COM CARÁTER TRANSFORMADOR.....	8
<i>1.1. MEDIAÇÃO: UM ENTRE OUTROS MODOS ALTERNATIVOS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS.....</i>	<i>8</i>
<i>1.2. MODELOS PARA UMA CONCEPTUALIZAÇÃO CONTEMPORÂNEA</i>	<i>10</i>
<i>1.3. O CARÁTER TRANSFORMADOR DA MEDIAÇÃO.....</i>	<i>12</i>
CAPÍTULO 2. MEDIAÇÃO SOCIAL E COMUNITÁRIA: HISTÓRIA, OBJETO E INTERDEPENDÊNCIAS CONCEPTUAIS	16
<i>2.1. MEDIAÇÃO SOCIAL: UM DOMÍNIO DE INTERCONEXÃO DE MEDIAÇÕES PROFISSIONAIS.....</i>	<i>20</i>
<i>MEDIAÇÃO ESCOLAR.....</i>	<i>20</i>
<i>MEDIAÇÃO FAMILIAR</i>	<i>23</i>
<i>MEDIAÇÃO COMUNITÁRIA</i>	<i>25</i>
<i>2. 2. MEDIAÇÃO COMUNITÁRIA E CULTURA DE PARTICIPAÇÃO</i>	<i>27</i>
<i>2.3. MEDIAÇÃO SOCIAL E COMUNITÁRIA: UM INSTRUMENTO DE INTERVENÇÃO SOCIAL PARA A CIDADANIA E O DESENVOLVIMENTO.....</i>	<i>28</i>
<i>2.3.1. CIDADANIA E PARTICIPAÇÃO: DOIS CONCEITOS VITAIS PARA A COMPREENSÃO E CONSTRUÇÃO DA MEDIAÇÃO SOCIAL E COMUNITÁRIA</i>	<i>29</i>
CAPÍTULO 3. MARCOS LEGAIS DA MEDIAÇÃO EM PORTUGAL	33
PARTE 2 - O TRABALHO DE PROJETO EM CONTEXTO COMUNITÁRIO ..	36
CAPÍTULO 4. PARÂMETROS CONCEPTUAIS E PROCEDIMENTOS	37
<i>4.1. TERRITÓRIO E COMUNIDADE</i>	<i>38</i>
<i>4.2. A INVESTIGAÇÃO-AÇÃO: UMA METODOLOGIA PARTICIPATIVA</i>	<i>40</i>

4.3. DIAGNÓSTICO LOCAL: UMA ETAPA DE CONHECIMENTO NA METODOLOGIA DE PROJETO	42
4.4. ETAPAS, PROCESSOS E TÉCNICAS DE RECOLHA DE INFORMAÇÃO NECESSÁRIA AO DIAGNÓSTICO LOCAL	44
4.4.1. ESCOLHA DO TERRITÓRIO	44
4.4.2. MÉTODOS DE RECOLHA DE INFORMAÇÃO.....	44
4.4.3. PROCEDIMENTOS.....	46
CAPÍTULO 5. ESTUDO MONOGRÁFICO DA FREGUESIA DE LORDELO DO OURO E O BAIRRO DR. NUNO PINHEIRO TORRES.....	49
5.1. CONTEXTUALIZAÇÃO LOCAL	50
5.2. CARACTERIZAÇÃO SOCIODEMOGRÁFICA DO BAIRRO DR. NUNO PINHEIRO TORRES	52
5.3. SITUAÇÃO PERANTE O TRABALHO	55
5.4 AS REDES INSTITUCIONAIS	55
5.5. INTERVENÇÃO E APOIO SOCIAL ÀS FAMÍLIAS NO BAIRRO DR. NUNO PINHEIRO TORRES	59
5.5.1. BREVE CARACTERIZAÇÃO DAS FAMÍLIAS	59
5.5.2. SINALIZAÇÕES	60
5.5.3. APLICAÇÃO DA MEDIDA DE RENDIMENTO SOCIAL DE INSERÇÃO	62
5.6. IDENTIFICAÇÃO DOS PROBLEMAS.....	63
CAPÍTULO 6. CENTRO DE MEDIAÇÃO COMUNITÁRIA (CMSC): DA IDEIA AO PROJETO	65
6.1. CMSC, UMA PROPOSTA SOCIALMENTE INOVADORA... ..	66
...E EMPREENDEDORA	70
O CONCEITO DE FRANCHISING SOCIAL APLICADO AO CMSC.....	73
6.2. CMSC: UM PROJETO DE INTERVENÇÃO PARTICIPADA	74
6.2.1. OBJETIVOS DO CMSC NA MIRA DA SUSTENTABILIDADE	75
6.2.2. DESENHO DO PROJETO: PÓLOS, ATIVIDADES E OBJETIVOS ESPECÍFICOS	76

6.2.3 ORÇAMENTO EXECUTIVO E SUSTENTABILIDADE	80
6.2.4. DIVULGAÇÃO	83
6.2.5 ACCOUNTABILITY E PROPOSTA DE AVALIAÇÃO DO PROJETO	84
REFLEXÃO CONCLUSIVA	87
BIBLIOGRAFIA	91
ANEXOS	101

ANEXO 1 - ENQUADRAMENTO LEGISLATIVO DA MEDIAÇÃO SOCIAL EM PORTUGAL.....	101
ANEXO 2 - QUESTIONÁRIO	102
ANEXO 3 - APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS OBTIDOS POR VIA DA APLICAÇÃO DO QUESTIONÁRIO ÀS INSTITUIÇÕES LOCAIS	106
ANEXO 4 - ANÁLISE SWOT DO CONTEXTO DE INTERVENÇÃO.....	108
ANEXO 5 - RESPOSTAS INSTITUCIONAIS DAS ENTIDADES PÚBLICAS E PRIVADAS A INTERVIR NA FREGUESIA DE LORDELO DO OURO	109
ANEXO 6 - QUESTIONÁRIO DO CLDS	110
ANEXO 7 – IDENTIFICAÇÃO DAS FUNÇÕES ESPERADAS DA AMBDNP PELA POPULAÇÃO RESIDENTE NO BAIRRO	112
ANEXO 8 – ORÇAMENTO EXECUTIVO.....	113

ÍNDICE DE QUADROS

QUADRO 1 - N° DA POPULAÇÃO RESIDENTE NO BAIRRO DR. NUNO PINHEIRO TORRES, EM 2012, POR GRUPO ETÁRIO	54
QUADRO 2 - SITUAÇÃO PERANTE O TRABALHO DOS RESIDENTES NO BAIRRO DR. NUNO PINHEIRO TORRES, EM 2012	55
QUADRO 3 - TIPOS DE FAMÍLIAS RESIDENTES NO BAIRRO DR. NUNO PINHEIRO TORRES, EM 2012.....	60
QUADRO 4 - SINALIZAÇÕES À CPCJ DE SITUAÇÕES CIRCUNSCRITAS AO BAIRRO DR. NUNO PINHEIRO TORRES, EM 2012.....	60

QUADRO 5 - ENQUADRAMENTO LEGISLATIVO DA MEDIAÇÃO E MEDIAÇÃO SOCIAL EM PORTUGAL (2000-2013)	101
QUADRO 6 - CARACTERIZAÇÃO DAS RELAÇÕES INTER-INSTITUCIONAIS, DAS INSTITUIÇÕES LOCAIS	106
QUADRO 7 - IDENTIFICAÇÃO DOS PROBLEMAS PRESENTES NA FREGUESIA DE LORDELO DO OURO, PELAS INSTITUIÇÕES LOCAIS	106
QUADRO 8 - IDENTIFICAÇÃO DE RESPOSTAS EXISTENTES E ADEQUADAS AOS PROBLEMAS IDENTIFICADOS PELAS INSTITUIÇÕES LOCAIS	107
QUADRO 9 - IDENTIFICAÇÃO DE RESPOSTAS INEXISTENTE E ADEQUADAS AOS PROBLEMAS PELAS INSTITUIÇÕES LOCAIS	107
QUADRO 10 - ANÁLISE SWOT DO CONTEXTO DE INTERVENÇÃO	108
QUADRO 11 - RESPOSTAS INSTITUCIONAIS DAS ENTIDADES PÚBLICAS E PRIVADAS A INTERVIR NA FREGUESIA DE LORDELO DO OURO	109
QUADRO 12 - IDENTIFICAÇÃO DAS FUNÇÕES ESPERADAS DA AMBDNP PELA POPULAÇÃO RESIDENTE NO BAIRRO	112
QUADRO 13 - PLANO DE INVESTIMENTO INICIAL	113
QUADRO 14 - CUSTOS COM FORNECIMENTOS E SERVIÇOS EXTERNOS	114
QUADRO 15 - CUSTOS COM RECURSOS HUMANOS	115
QUADRO 16 - PREÇO DOS SERVIÇOS POR UNIDADE	116
QUADRO 17 - PLANO DE RECEITAS	117

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1 - CONCEÇÕES DE MEDIAÇÃO NO QUADRO DAS DIMENSÕES RELACIONAIS DO SER HUMANO	14
FIGURA 2 - MAPA DA FREGUESIA DE LORDELO DO OURO	51
FIGURA 3 - REDE DE INSTITUIÇÕES COM BASE NAS PARCERIAS IDENTIFICADAS	56
FIGURA 4 - DESENHO DO PROJETO - CENTRO DE MEDIAÇÃO SOCIAL E COMUNITÁRIA DO BAIRRO DR. NUNO PINHEIRO TORRES	79

INTRODUÇÃO

Vivemos uma situação de crise que se espelha nas relações entre os cidadãos, as empresas, a sociedade civil e o Estado. Verifica-se que as relações entre estes quatro setores se tem pautado por uma conflitualidade latente e manifesta devido a uma forte divergência de interesses. *“Os modos de proteção dos cidadãos, a sua relação com a lei, com a norma e com as instituições encontram-se numa fase de mudança, com perturbação e até perda de direitos que se julgavam consagrados, garantidos e perduráveis (direito ao emprego, ao trabalho, à educação, à saúde, à habitação); emergem manifestações de indignação e movimentos sociais, numa dinâmica que contrapõe o direito ao direito, e a política de emergência que propaga nas sociedades onde a precariedade, a vulnerabilidade e o risco, mas igualmente a conflitualidade crescem de forma assombrosa”* (Almeida, Albuquerque e Santos, 2012, pp.2-3).

O Estado e as instituições, quer públicas, quer privadas, face a esta realidade têm vindo a apresentar cada vez mais dificuldades em dar respostas capazes de responder de forma eficaz à necessidade de um maior sentimento de segurança e de acesso ao sistema de oportunidades, facto que despoleta um sentimento de insatisfação e de injustiça social. Consta-se, assim, que as novas formas de convivência levantam problemas de ordem política, social, cultural e económica, pelo que se requer a criação de soluções criativas e capazes de possibilitar mudança social.

É neste contexto que pensamos na mediação como um instrumento de intervenção social, pelos seus valores de diálogo, participação, responsabilização e empowerment que comportam um grande poder na promoção pela mudança rumo à coesão social. Assim, como ponto de partida procuramos conhecer melhor o conceito de mediação e sua aplicabilidade, nomeadamente num contexto que se apresenta vulnerável aos níveis social, económico e cultural.

A mediação, de forma geral, é percebida como sendo um meio alternativo de resolução de conflitos, em que as partes em litígio recorrem de forma voluntária a um processo de diálogo dirigido por um terceiro elemento neutro, o mediador. Este tem a função de desbloquear os obstáculos à comunicação e de promover a reflexão para que sejam as partes a decidirem o seu destino na resolução do conflito. Procura-se um resultado satisfatório para ambas as partes. Horowitz considera a mediação como *“um processo informal em que um terceiro neutro, sem poder para impor uma resolução,*

ajuda as partes em disputa a alcançarem um acordo mutuamente aceitável” (1998, p. 38 *apud* Torremorrel, 2008, p.17). No entanto, a mediação não se restringe à dimensão de resolução do conflito, constituindo-se um instrumento de prevenção, de regulação e de transformação social, através da sua capacidade educativa e de respeito pela diferença, o que denominamos de mediação social. Como afirma Bonafé-Schmitt, *“a mediação não é simplesmente uma técnica de gestão de conflitos, constitui também um processo de aprendizagem de novas formas de sociabilidade”* (1992, p.197)¹.

A mediação social pretende responder a problemáticas sociais como a exclusão social, a diversidade cultural, a guetização, não se reduzindo apenas à resolução de conflitos e à inerente associação da sua emergência à crise judicial de regulação de litígios. Esta surge, então, como *“uma estratégia fundamental na perspectiva do reforço do diálogo intercultural e da coesão social.”* (Oliveira e Galego, 2005, p.25). Logo, a mediação social *“mobiliza um projeto de restauração de laços sociais, sustentando modalidades alternativas de gestão das relações sociais, tornando-se um processo comunicacional de transformação do social e uma requalificação das relações sociais.”* (*idem*, p.26).

A escolha da mediação social e comunitária como estratégia de intervenção social, assim como a opção pela modalidade de trabalho de projeto justifica-se pelo facto dos estudos sobre a mediação serem, ainda, muito incipientes, particularmente sobre a mediação social e suas derivadas, mediação escolar, comunitária e familiar e pela necessidade de uma resposta inovadora a problemas como quebra de laços na comunidade, por dificuldades de comunicação e agudização de conflitos, ao baixo nível de participação cívica e à desresponsabilização e falta de compromisso social, presentes no contexto que pretendemos intervir que diz respeito ao Bairro Dr. Nuno Pinheiro Torres, cito na freguesia de Lordelo do Ouro, no concelho do Porto.

Desta forma, estruturamos o presente trabalho, em duas partes, com um total de seis capítulos.

A primeira parte do relatório diz respeito à conceptualização teórica da mediação social e comunitária, sendo formada por 3 capítulos. No capítulo 1 apresentamos a mediação como um modelo alternativo de resolução de conflitos mas também como uma estratégia impulsionadora de transformação social, pelo que julgamos ser importante distinguir a mediação de outros métodos alternativos de resolução de

¹ Tradução livre

conflitos, como a conciliação, a arbitragem e a negociação; apresentamos, ainda, três modelos conceituais da mediação e o como estes culminam no seu caráter transformador.

No capítulo 2 procuramos contextualizar historicamente o conceito da mediação, social assim como a sua aplicabilidade, nomeadamente através da referência aos seus vários domínios profissionais, com vista a conhecer melhor os contextos de intervenção suscetíveis do recurso à mediação social e comunitária.

No capítulo 3 realizamos o enquadramento legal da mediação à luz da legislação portuguesa com vista a demonstrar a sua legitimidade em termos de atuação e de intervenção social, assim como para evidenciar que os organismos que se dedicam à prática da mediação são, ainda, diminutos no alcance da harmonia social, por via da mediação social e comunitária.

A segunda parte intitula-se de Trabalho de Projeto em Contexto Comunitário e é também constituída por três capítulos. Seguimos a apresentar o capítulo 4 que diz respeito à apresentação dos parâmetros conceituais e dos procedimentos privilegiados para a recolha e análise de informação imprescindível para a realização do presente trabalho. Assim, com vista a um conhecimento mais aprofundado sobre a realidade em estudo, fizemos uso de técnicas de recolha de dados, como: a pesquisa e análise documental, análise secundária de dados, conversas informais e o questionário. Realizamos, ainda, um diagnóstico local, recorrendo às instituições locais e à análise secundária de dados sobre inquéritos aplicados à população, pela ADILO (Agência de Desenvolvimento Integrado de Lordelo do Ouro) de forma a identificar os problemas presentes e emergentes no seio da comunidade. Tal como afirma Isabel Guerra, o diagnóstico *“deve constituir-se um instrumento de interação e comunicação entre atores face à compreensão da realidade e à identificação das necessidades”* (idem, 2002, pp.139). Privilegiamos a participação de diferentes agentes na elaboração do diagnóstico por esta ser uma fonte impulsionadora de empowerment. Por via deste instrumento, é dado aos atores o poder de decisão sobre a vida da comunidade, ou seja, sobre as suas próprias vidas e, ainda, possibilita um conhecimento mútuo, originando um processo de identificação comum.

Num capítulo 5 apresentamos o nosso contexto de intervenção que diz respeito ao Bairro Dr. Nuno Pinheiro Torres. Este apresenta-se como um aglomerado de blocos de habitação social, com o total de 430 fogos, onde residem 1097 pessoas.

Os dados disponibilizados pelas instituições locais, referentes ao ano de 2012 (últimos dados disponíveis), dão-nos a informação de que a população residente no BDNPT é predominantemente ativa, representando 49.9% da população total. A tipologia de família que mais se destaca é a família isolada, assim como a família nuclear com filhos, com 24.1%, cada uma, dando um total de 48.2%, ou seja, representam aproximadamente metade da população total. Tivemos, ainda, a informação de que 7 famílias foram acompanhadas pela CPCJ, no ano de 2012, sendo que 4 casos foram sinalizados pela ocorrência de episódios de violência doméstica. Quanto à ocupação constatamos que 27% da população encontra-se desempregada, representando a maior percentagem por comparação às restantes categorias em análise. Já, em Março de 2013 verificamos que 553 pessoas, representando 50.4% da população total residente no BDNPT beneficia da medida de Rendimento Social de Inserção (RSI).

No que concerne às instituições locais, estas, através das suas repostas a um questionário aplicado numa fase de recolha de dados, evidenciaram existir relações de parceria, mais concretamente relações de colaboração, cooperação, trabalho em rede formal (protocolos) e informal (uso de conhecimentos pessoais e de contactos pessoais) e trabalho em equipa. Existem no BDNPT um conjunto de instituições locais a operar nas áreas da pobreza e exclusão social, infância e juventude, saúde, emprego, habitação, educação, 3ª Idade, segurança e comunidade.

Dada a heterogeneidade da população residente no BDNPT, com diferentes perfis socioeconómicos e culturais e a prática de comportamentos desviantes, verifica-se a existência de uma conflitualidade acentuada nas relações de vizinhança e familiares, o que fragiliza a identidade e o poder da ação coletiva/comunitária, existindo uma fraca participação da população nas atividades comunitárias. Face a esta realidade, de desvinculação social e conflito, não existe nenhuma resposta local capaz de promover a participação e o empowerment da população, fazendo uso da mediação social como estratégia de intervenção social no alcance de uma comunidade mais democrática e pacífica.

Por via da mediação social, criam-se oportunidades para a comunicação, escuta, compreensão e aceitação do outro, criando-se condições de uma construção democrática de um sistema de convivência social, em que os atores são os protagonistas das suas ações, cabendo-lhes o poder de decisão na construção do seu projeto de vida. Logo a

mediação social afirma-se como um instrumento de cidadania e de intervenção comunitária.

No capítulo 6 elaboramos uma proposta de criação de um Centro de Mediação Social e Comunitária no BDNPT face ao problema: **fraca participação cívica e ausência de processos de comunicação na procura de resolução de problemas comunitários que se traduz na ausência de uma cidadania ativa e numa fragilização dos laços sociais**, e uma vez que não existe uma resposta de intervenção social, ao nível da medição social, capaz de promover a cidadania, a resolução dos conflitos, a transformação das relações e uma cultura de paz. Face aos problemas vivenciados pela população julgamos pertinente utilizar a mediação social como estratégia de envolvimento, com vista à participação e responsabilização dos diversos atores na tomada de decisão ao nível local.

Analizamos a iniciativa à luz do conceito de inovação social, por este ser um elemento fulcral na intervenção local face aos problemas identificados no território, como: o conflito, o sentimento de insegurança, ruídos na comunicação, ausência de sentimento de comunidade. Apresentamos o conceito de *franchising social* aplicado à iniciativa por este ser um modelo impulsionador da sustentabilidade do projeto e inovador na disseminação dos objetivos do mesmo. E fazemos o enquadramento do empreendedorismo social na criação do Centro de Mediação Social e Comunitária pelo facto da reflexão sobre o conceito de empreendedor social permitir um posicionamento e compreensão na criação de estratégias de intervenção e desenvolvimento da ação local.

Fizemos o desenho do projeto, designadamente a sua missão, objetivo geral, objetivos específicos, atividades e resultados esperados. Demonstramos através do orçamento executivo como o projeto preenche o requisito de sustentabilidade económica. Não nos resumindo a esta dimensão da sustentabilidade, evidenciamos como o projeto pode ser sustentável ao nível social e ambiental. Dedicamo-nos, ainda, a expor como o projeto pode responder às necessidades de *accountability* e de avaliação de forma a se constituir numa resposta adequada às necessidades da comunidade e a responder às exigências dos *stakeholders* no que respeita à qualidade e eficácia dos serviços do Centro de Mediação.

Por fim, apresentamos uma reflexão conclusiva sobre a elaboração do trabalho e como este tenciona ser um ponto de partida na resposta às necessidades de uma comunidade que se deseja mais pacífica, participativa e responsável.

PARTE 1

MEDIAÇÃO SOCIAL E COMUNITÁRIA: CONCEPTUALIZAÇÃO TEÓRICA

CAPÍTULO 1. MEDIAÇÃO: UM MODO ALTERNATIVO DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS COM CARÁTER TRANSFORMADOR

A mediação tem sido alvo de muita atenção, nomeadamente no que respeita à sua definição e aos seus campos de atuação. Segundo a conceção mais conhecida e divulgada, trata-se de um processo extrajudicial, não adversarial em que as partes envolvidas recorrem de forma voluntária a uma terceira pessoa - o mediador, com vista a chegarem a respostas mutuamente satisfatórias a uma situação de conflito.

A mediação deriva etimologicamente do latim – *medium, medius, mediare, mediatio*, que na origem significa intervenção humana entre duas partes. Desta forma, ocorre sempre pela interposição de um terceiro, por forma a auxiliar as partes a refletirem e a expressarem seus interesses para se alcançar uma satisfação comum. Sempre foi utilizada por comunidades que privilegiavam a paz e a harmonia nas suas relações interpessoais, como por exemplo os pescadores escandinavos, os kibutzim israelitas e muitas tribos africanas.

Jean-François Six refere na sua obra “*Le Temps des médiateurs*”, que “*a mediação sempre existiu. Sempre houve tribos ou povoações, sábios a quem se recorria com toda a naturalidade, que traziam sossego às pessoas diferentes, seres que era alicerces da fraternidade*” (Six, 1990 apud Almeida, 2001, p.11).

1.1. MEDIAÇÃO: UM ENTRE OUTROS MODOS ALTERNATIVOS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

Como modelo alternativo de resolução de conflitos, a mediação surge no âmbito do processo de negociação, sendo comumente confundida com este método tradicional de resolução de conflitos assim como com outros, como são exemplos: a arbitragem e a conciliação, na medida em que está implícita nestes processos a presença de uma terceira pessoa que tem como principal função ajudar as partes envolvidas na procura de soluções aos seus problemas de conflito. No entanto, todos eles apresentam características próprias, sendo eles distintos na sua conceção e aplicação.

A **negociação** traduz-se num processo que permite a existência de um confronto de posições divergentes, entre um número plural de partes, com a intenção de se chegar a um acordo. Comumente, as partes fazem-se representar por advogados ou peritos em negociação que se juntam na expectativa de numa fase inicial apresentarem os interesses dos seus clientes, para posteriormente criarem, de forma cooperativa, soluções que

satisfaçam ambas as partes. Assim, *"a negociação não é mais do que um jogo estratégico entre o conflito e a cooperação"* (Simonet, J. & Simonet, R., 1987, p.50, *apud* Almeida, 2008, p.10).

Este modelo distancia-se da mediação na medida em que a terceira pessoa, que é quem participa no processo como "agente de facilitação na negociação", representa uma das partes, procurando satisfazer os seus interesses. Algo que não acontece na mediação, em que a terceira pessoa, ou seja, o mediador é um elemento autónomo, neutro que procura que ambas as partes criem uma solução conjunta para o conflito existente. Estamos, assim, perante dois processos autónomos com características distintas.

Quanto à **arbitragem**, este é um processo formal onde as partes envolvidas evidenciam a vontade de chegar a acordo com o auxílio de um árbitro, que não é um juiz, nem representa nenhuma das partes, mas que tem poder de decisão com base nos argumentos apresentados. Está disponível nos órgãos de justiça e pode ser utilizado desde que a natureza do conflito não tenha um cariz exclusivamente jurídico. Contudo, uma decisão arbitral vale tanto como uma judiciária. Este método por comparação aos tribunais é vantajoso por ser mais célere e económico. Todavia, quando comparado com a mediação apresenta desvantagens em representar uma solução adversarial e por consagrar a ausência de participação e de poder de decisão das partes na resolução do conflito.

No que respeita à **conciliação**, esta caracteriza-se por ser um processo, formal ou informal, de aproximação de ideias e posições de duas ou mais partes, com vista à resolução de um conflito entre as mesmas. No âmbito da formalidade, esta aproximação pode acontecer com a colaboração de uma terceira pessoa, sendo que esta tem a função de facilitar o processo de comunicação, promovendo o diálogo e a discussão de ideias entre as partes, para que estas consigam chegar a um acordo escrito ou verbal. O papel do conciliador difere do papel do mediador, na medida em que o conciliador propõe uma solução às partes envolvidas no conflito, enquanto que o mediador questiona as partes para que estas, por si só, cheguem a uma conclusão e uma solução criativa e mutuamente satisfatória.

Quando privilegiamos o diálogo, a escuta e a compreensão sobre a visão do outro, estamos perante a salvaguarda das relações humanas. A conciliação traduz-se numa atitude positiva de encarar os problemas de convivência e é *"muito utilizada tanto nas*

interações privadas (no seio da família e das redes de sociabilidade) como nas interações públicas (grupos de pares, sociabilidades profissionais) ” (Macé, 1996 apud Almeida, 2008, pp.8-9).

Perante uma situação de conflito este método torna-se capaz de auxiliar as partes envolvidas na sua solução, contudo o conflito é tratado de forma superficial, podendo surgir novamente. Assim, constata-se que o recurso a este método alternativo de resolução de conflitos é mais eficaz quando utilizado em relações periódicas ou de menor proximidade, pois além de ser rápido e económico, permite a fluidez dos acontecimentos quotidianos.

A **mediação** destaca-se positivamente dos restantes métodos, *“pelo facto dos acordos não estereotipados e estipulados em conjunto, na presença do mediador, comportarem um grau de cumprimento supostamente superior aos ditados por um juiz ou por um árbitro, que são vividos com uma imposição”* (Torremorrel, 2008, p.83) e porque *“acredita na resolução de conflitos sociais por uma forma pacífica e cooperante entre as partes, baseando-se num conjunto de técnicas de comunicação e de pensamento criativo, para que as pessoas envolvidas resolvam as suas diferenças relativas a necessidades e interesses e construam, por si, soluções aceitáveis por ambas as partes”* (Camp, 1999; Schinitman & Schinitman, 2000 apud Folgosi, 2004, pp. 28-40), distanciando-se do que é instituído juridicamente, ou seja, tenta apoiar as partes envolvidas no conflito sem o recurso ao sistema jurídico, evitando um ganhador e perdedor (De Murguia, 1999).

Horowitz considera a mediação como *“um processo informal em que um terceiro neutro, sem poder para impor uma resolução, ajuda as partes em disputa a alcançarem um acordo mutuamente aceitável”* (Horowitz, 1998, p. 38 apud Torremorrel, 2008, p.17).

1.2. MODELOS PARA UMA CONCEPTUALIZAÇÃO CONTEMPORÂNEA

As diversas e complementares concepções de mediação estão alicerçadas em modelos operativos que atribuem intencionalidades que ultrapassam a resolução dos conflitos. Sem pretendermos efetuar uma abordagem abrangente e aprofundada do tema salientamos, entre outros, três das concepções atuais associadas ao carácter transformador deste processo:

1) Bush e Folger (1996) defendem um *modelo transformativo da mediação*, na medida em que esta tem como objetivo a mudança da relação interpessoal ou interinstitucional, não sendo o seu foco a resolução do conflito mas sim a “transformação relacional”. Através deste modelo de intervenção pretende-se que os cidadãos consigam desenvolver competências, como: sentido de responsabilidade, atitude participativa e de aceitação, conseguindo promover uma efetiva mudança nas formas de relacionamento. A mediação, atenta na comunicação, tem como prioridade a manutenção dos laços, sendo que para esta os sujeitos devem ser capazes de serem intervenientes e encontrarem a melhor forma de convivência (*idem*, p.277).

Segundo Warat, quando estamos perante uma situação de resolução de conflito “*é porque os interessados envolvidos puderam reconstruí-lo simbolicamente, conseguiram transformá-lo por tê-lo interpretado na reconstrução*” (1998, p.10). Ainda, segundo o autor a mediação “*seria uma proposta transformadora do conflito porque não busca a sua decisão por um terceiro, mas, sim, a sua resolução pelas próprias partes, que recebem auxílio do mediador para administrá-lo. A mediação não se preocupa com o litígio, ou seja, com a verdade formal contida nos autos. Tampouco, tem como única finalidade a obtenção de um acordo*” (2001, p. 80).

2) Para Sara Cobb, a mediação concretiza-se através da comunicação, isto é, a partir da comunicação verbal (conteúdo) e não-verbal (gestos, expressões) que os sujeitos transmitem as suas verdades, sendo impossível não comunicar. Estamos, aqui, perante o *modelo circular narrativo da mediação*. Este modelo tem como intenção, por via das narrativas, de uma comunicação circular, ou seja, através de um processo contínuo de questionamento, escuta ativa e de reflexão, alterar o significado da história e do conflito de forma a que os sujeitos se consigam posicionar no lugar do outro, e tenham uma visão mais abrangente da situação. Só assim, será possível uma real mudança na interação entre os sujeitos, conseguindo-se alcançar um solução, proposta por ambos, para a sua situação de conflito. Neste âmbito, a mediação encara os problemas apresentados pelas partes de forma sistémica, ao invés de individualizada, procurando envolver as partes na compreensão e no reconhecimento das várias dimensões que comportam uma relação para que consigam alterar comportamentos e a postura perante o outro, não se centrando no seu papel e posição.

3) A mediação possibilita a criação de laços com base nas representações culturais e históricas, contribuindo para a transformação do fenómeno de conflito e relações

adjacentes entre os litigantes, “*apoioando-se num compromisso voluntariamente definido e assumido entre as partes*” e isto é fazer sociedade (Almeida *apud* Veiga Simão, 2009, p.122). E promove a comunicação entre as partes, facilitando o diálogo, a compreensão e a aceitação do outro, já que a ausência de comunicação e por conseguinte de compreensão potenciam episódios de conflito de natureza diversificada (Bonafé-Schmitt, 1988, 1992, 2009).

A mediação é um *processo de reconstrução simbólica* por proporcionar às partes envolvidas numa situação de conflito, a reconstrução do conflito, conferindo-lhes poder para elas encontrarem soluções resolutivas, com o apoio de um mediador, tal como afirma Sousa “*um meio de procura de acordo em que as pessoas envolvidas são ajudadas por um especialista que orienta o processo*” - o mediador (Sousa, 2002, p. 19).

1.3. O CARÁTER TRANSFORMADOR DA MEDIAÇÃO

A comunicação é uma das estruturas básicas da mediação, substancial no processo de tomada de decisão e construção de alternativas. Como salienta Egger (2008, pp.84-85), o mediador tem como funções: a) favorecer uma atitude de cooperação entre as partes, inibindo a confrontação; b) equilibrar o poder entre as partes, favorecendo a troca de informações; c) identificar as contradições; d) estabelecer um diálogo produtivo baseado no respeito; e) utilizar uma linguagem neutra, desprovida de reprovação; f) manter comunicação direta. Deverá privilegiar atitudes de a) não julgamento, evitando juízos de valor sobre as questões ou pessoas; b) aceitação de uma solução acordada por ambas as partes, mesmo que, segundo as sua percepção, alguma esteja a ser beneficiada em detrimento da outra; c) acreditar na capacidade das pessoas de encontrar solução; d) ter sempre em conta a importância da relação; e) assegurar o equilíbrio nas negociações; f) manter a neutralidade; g) dirigir a entrevista e assumir o controlo; h) saber quando interromper *uma discussão não* apropriada; i) escuta ativa e atitude calorosa; j) persistência e perseverança; k) abertura e aceitação das diferenças culturais.

Segundo Millán e Gómez (2011, p.83) espera-se que o mediador seja imparcial, empático, paciente, criativo, com competências de escuta ativa, que respeite todos os elementos envolvente no processo de mediação e que crie as condições para que os agentes em conflito consigam alcançar um acordo.

Bodine, Crawford e Schrupf (1994, p.171) indicam que o mediador «*ajuda os disputantes a resolverem pacificamente os seus conflitos*».” (ibidem apud Torremorell, 2008, p.17).

Ao mediador, elemento “neutro” no processo de mediação, compete facilitar o diálogo entre as partes e estimular à reflexão das partes sobre as suas posições, ou seja, é seu papel “*mobilizar todas as formas processuais para favorecer a comunicação entre as partes, a sua intercompreensão*” (Silva e Machado, 2009, p.4). E, ainda, proporcionar que agentes tenham espaço para “*confrontar os seus pontos de vista e procurar com a sua ajudar uma solução para o litígio que os opõe*” (Bonafé-Schmitt, 2009, p.20). É ele quem guia as partes, ajuda-as a estabelecer a comunicação necessária para que elas possam encontrar, por si mesmas, a solução para o seu conflito, contribuindo para o estabelecimento da paz social. A sua figura está, assim, associada a uma pessoa razoável, amante da paz e da justiça, dialogante e empática, possuidora de um senso comum relacional que a habilita a participar em conflitos alheios sobre os quais exerce um influxo reestruturante, assumindo “*a função de ponte, ligação ou catalisador nos processos de mediação*” (Torremorell, 2008, pp.11-22).

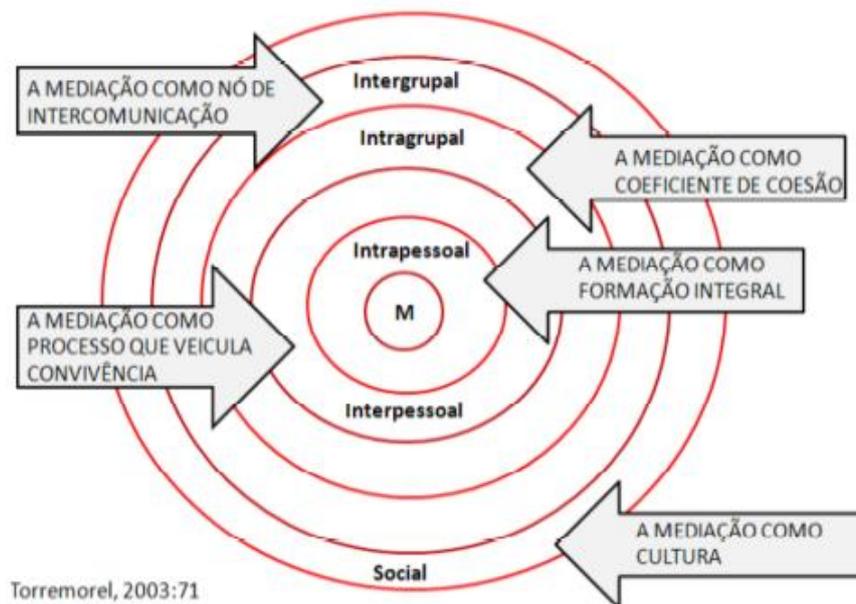
Espera-se que mediador promova a capacitação de diversos agentes num determinado contexto, pois através da sua ação desencadeia processos de participação com vista a um estado de satisfação comum. Os agentes que recorram à mediação serão considerados elementos com poder de decisão e compreendidos nas suas diferenças. Através do diálogo torna-se possível um interconhecimento individual e dos contextos que permite uma melhor compreensão e aceitação do outro. Ou seja, estamos perante uma perspectiva de mudança ao nível social, em que os conflitos e as relações não se anulam mas sim transformam-se, dando origem a novas formas de convivência.

A mediação não visa apenas uma resolução satisfatória do conflito, através do auxílio de um mediador que se assume um elemento facilitador do diálogo, de neutralidade e confidencialidade, pois considera “*o contexto e os atores envolvidos, uma proposta holística de responder positivamente, tendo em consideração as forças e as oportunidades existentes, ou a promover, a nível individual e social*” (Almeida, Albuquerque & Santos, 2012, p.5). Estamos, assim, perante o carácter transformador da mediação.

Segundo o estudo de Torremorrel evidenciado no artigo das autoras “*Cultura de Paz e Mediação Social. Fundamentos para a construção de uma sociedade mais justa e*

participativa” verificamos que a mediação social promove transformação social, por via da criação de valor social e de mudança social a 5 níveis, com base nas dimensões relacionais do ser humano, tal como nos apresenta a figura 1 (Torremorell, 2003, pp.70-77, *apud* Almeida, Albuquerque & Santos, 2013, p.10):

FIGURA 1 - CONCEÇÕES DE MEDIAÇÃO NO QUADRO DAS DIMENSÕES RELACIONAIS DO SER HUMANO



Fonte: idem

No que respeita à **dimensão intrapessoal**, a mediação tem um caráter formativo, na medida em que propicia às pessoas momentos de introspeção e favorece maior consciência crítica sobre o conflito, as torna mais recetivas ao diálogo, o que implica maior compreensão e disponibilidade para ouvir e ser ouvido. Por sua vez, na **dimensão interpessoal**, a mediação apresenta-se como um processo que veicula a convivência, ou seja, dá lugar à construção de laços entre as pessoas. Na **dimensão intragrupal**, a mediação traduz-se num coeficiente de coesão entre os elementos que constituem um grupo. Já na **dimensão intergrupal**, a mediação constitui-se num nó de intercomunicação entre diferentes grupos de pessoas, que estimula o intercâmbio e promove a aglutinação dos grupos em detrimento da dissociação. Por último, a **dimensão social**, a mediação demonstra-se como uma cultura que melhora as relações

humanas, introduz reflexões individuais sobre a prática de cada um, promove a partilha de experiências e conhecimentos e acima de tudo desenvolve competências sociais imprescindíveis à vida em sociedade.

A mediação social vai para além da esfera individual, perspetivando mudanças sociais e políticas, por via da participação e do empowerment. Este instrumento torna-se valioso na construção de pontes entre os diversos agentes sociais, *“impulsionando mudanças internas (nas pessoas) e externas (nas organizações, nas políticas e nas ações dos stakeholders), edificando uma teia de recursos (materiais e simbólicos) capaz de integrar profissionais, utentes, voluntários, organizações, decisores políticos, cuja articulação constitui uma mais-valia no processo de desenvolvimento social”* (idem, p. 16). Desta forma, as autoras apresentam a mediação social como um *“processo que é no mínimo tripartido podendo configurar-se como um polo processual dinâmico, simultaneamente agregador e impulsionador de articulação multipartes”* (ibidem).

CAPÍTULO 2. MEDIAÇÃO SOCIAL E COMUNITÁRIA: HISTÓRIA, OBJETO E INTERDEPENDÊNCIAS CONCEPTUAIS

A mediação social ganha reconhecimento no decorrer da década de 70 do século XX, inicialmente, nos Estados Unidos da América, através de movimentos cívicos, pois os cidadãos estavam insatisfeitos com as respostas jurídicas, uma vez que estas eram cada vez mais morosas, com custos elevados e beneficiavam apenas uma das partes envolvidas. Desta forma, este método surge como alternativo na resolução de litígios, associado a uma “*justiça informal*” (Bonafé-Schmitt, 2009), que através da sua institucionalização torna-se um dos pilares da fundação do movimento ADR – Alternative Dispute Resolution. Os métodos do ADR são definidos como “*todos os processos ou procedimentos nos quais participe um terceiro neutro, que não seja o juiz competente, com o objetivo de facilitar a resolução do litígio por métodos tais como a avaliação independente, a conciliação, o mini julgamento ou a arbitragem*” (Schneeberg *apud* Vasconcelos, 2002, p.35).

Na década de 80, inicia-se o seu processo de “*autonomização relativa*” da mediação, alargando a sua atuação a outros contextos como, bairros, família, escola e prisões, como por exemplo através das “*community boards*”, consagrando-se numa mediação social (Bonafé-Schmitt, 2009). As “*community boards*” nasceram nos finais da década de 70, sendo que a mais conhecida localiza-se em San Francisco, tendo sido criada por Ray Shonholtz, em 1977, com os objetivos iniciais de humanizar o tecido social em que se manifestavam conflitos interpessoais e de implicar cada cidadão através da sua responsabilização na procura de uma solução para as divergências quotidianas. Neste espaço as pessoas tinham a oportunidade de falar sobre os seus problemas de litígio e dispunham da colaboração de um terceiro para a resolução dos mesmos, sem terem que recorrer ao tribunal. Assim, a mediação social foi também entendida como uma ação preventiva da marginalidade (Verin, 1988, p. 201-206 *apud* Almeida, Albuquerque & Santos, 2011, p.8).

Posteriormente, em contextos académicos, a mediação expande-se para a Europa, sendo que por via de instituições, a mesma alarga-se ao universo social.

Em França (1975), o conceito ganha expressão através das “*boutiques de droit*”, em contexto de bairro, com a intenção de promover a proximidade e a participação dos habitantes. Através deste recurso, as populações mais desfavorecidas tinham acesso facilitado ao “*direito a ter direitos*”, ganhando, através do seu autorreconhecimento e

do reconhecimento social, o direito que lhes dá a legitimidade de serem mediadores dos seus próprios problemas e dos problemas da sua comunidade (Six, 1995, p. 147 *apud ibidem*, p.7).

A mediação é reconhecida pela política da União Europeia, a partir de 15 de Maio de 1981, com a adoção de recomendação sobre soluções amigáveis de resolução e posteriormente através do tratado de Maastricht de 2 de Fevereiro de 1992, que cria um Mediador Europeu, designado pelo Parlamento, cuja função é intervir nos conflitos entre a administração comunitária e os cidadãos da comunidade. Assim sendo, a maioria dos estados europeus adaptaram este modelo ao seu contexto e instituíram um mediador semelhante para as divergências entre os cidadãos e o Estado – *ombudsman*, defensor da nação ou provedor de justiça (Vasconcelos, 2002, p.31).

Nos anos 90, a mediação social, devido ao seu carácter transformador demarca-se dos outros métodos alternativos de resolução de conflitos, ganhando cada vez mais autonomia e evidência na esfera da “*regulação social*”² (Bonafé-Schmitt, 1992a), 1992b), 1999). Neste âmbito, a mediação tem “*uma dupla função, latente e manifesta: “fazer sociedade” e “regular conflitos”*” (Briant e Palu, 1999, p.43, *apud* Almeida, 2009, p.7).

A mediação social é em si uma força pacificadora que tenta valorizar positivamente os conflitos humanos, responsabilizando os vários agentes pelas suas decisões, promovendo a tomada de decisão e assim o pleno exercício da cidadania. Tal como nos apresenta Oliveira e Galego (2005, p.21), sobre o conceito, “*nasce como uma modalidade de resolução de conflitos entre uma ou mais partes, onde teria que existir um elemento que ajudaria na sua resolução, desenvolvendo-se dentro de contextos de conflitos latentes ou declarados, em que se tornaria necessário chegar a um acordo*”.

Este modelo de intervenção aplica-se a problemáticas sociais como a exclusão social, a diversidade cultural, a guetização, não se reduzindo apenas à resolução de conflitos e à inerente associação da sua emergência à crise judicial de regulação de litígios, a mediação social surge então como “*uma estratégia fundamental na perspectiva do reforço do diálogo intercultural e da coesão social.*” (*idem*, p.25). Esta perspectiva avança que a mediação social “*mobiliza um projeto de restauração de laços sociais, sustentando modalidades alternativas de gestão das relações sociais, tornando-se um*

²Segundo os autores De Briant e Palau a “regulação social é o conjunto de mecanismos através dos quais se criam, se transformam e se anulam regras. A regulação social toma a forma de mediações sociais e interindividuais. Elas preenchem uma dupla função, latente e manifesta: “fazer sociedade” e “regular conflitos” (1999, p. 43)

processo comunicacional de transformação do social e uma requalificação das relações sociais.” (idem, p.26). Desta forma e devido às suas especificidades de valorização das competências de comunicação, de escuta, de sensibilidade e de aceitação, esta afirma-se cada vez mais como um instrumento de cidadania e de intervenção comunitária, como apresentaremos posteriormente neste trabalho.

Saliente-se o carácter de resolução de conflitos da mediação, no entanto, e no âmbito do presente relatório, importa-nos destacar a necessidade das instituições, indivíduos e comunidade em conseguirem encontrar um equilíbrio e uma forma de boa convivência interpessoal, interinstitucional e intercomunitária com vista ao bom desenvolvimento das relações sociais e da sociedade. É desta forma, que a mediação social não se restringe ao campo de atuação sobre a resolução do conflito, como procura o estabelecimento de laços e paz social, a construção de uma cidadania baseada em valores de diálogo, de aceitação pela diferença e de coesão social. Já como afirma Bonafé-Schmitt, “*a mediação não é simplesmente uma técnica de gestão de conflitos, constitui também um processo de aprendizagem de novas formas de sociabilidade*” (1992, p.197)³.

A mediação social desenvolve-se por via do diálogo. Este permite o interconhecimento das partes, permitindo a criação de novas formulações para estabelecer um contexto no qual possam ser consideradas novas perspetivas – *recontextualização*, para que nasçam situações com outros significados – *ressignificação* e por fim para obter diferentes discursos – *reformulação* (Shnitman & Littlejohn, 1999, p.246).

Este modelo não só atua face a uma situação de conflito como é sua intenção prevenir a sua ocorrência. Com isto, não queremos afirmar que é intenção da mediação social erradicar as situações de conflito na sua plenitude, mas é sua intenção, através de métodos educativos e participativos, potencializar a aquisição de competências que permitam uma participação mais assertiva em situações de conflito, capaz de ultrapassar os obstáculos comunicacionais e de alcançar respostas inovadoras, com base no conhecimento e respeito mútuo, que permitam a satisfação das partes envolvidas.

Assim, torna-se importante e a definição de conflito, sendo que Kenneth Bouldind o define como “*uma situação de concorrência, em que as partes estão conscientes da incompatibilidade de futuras posições potenciais e na qual cada uma delas deseja*

³ Tradução livre

ocupar uma posição incompatível com o desejo de outras” (Boulding apud Vezzula, 2005, p.25).

Os conflitos são inerentes à convivência humana, ou seja, as relações na sua generalidade não existem sem conflitos. No entanto, perante uma situação de conflito, cabe aos indivíduos transformarem o conflito numa oportunidade, ou seja, se os indivíduos tiverem, nem que por via do auxílio da mediação, a capacidade de comunicar, refletir e criar respostas criativas ao conflito, estão na condição de refazer os laços sociais e contribuir para a harmonia social. Tal como nos apresenta Folgosi (2004, pp.25-26), “ (...) *diante do conflito, a atitude correta é encontrar uma forma que favoreça sua composição construtiva*”.

Não se reduzindo apenas à resolução de conflitos e à inerente associação da sua emergência à crise judicial de regulação de litígios, a mediação social surge então como “*uma estratégia fundamental na perspetiva do reforço do diálogo intercultural e da coesão social (...) mobiliza um projeto de restauração de laços sociais, sustentando modalidades alternativas de gestão das relações sociais, tornando-se um processo comunicacional de transformação do social e uma requalificação das relações sociais.*” (ibidem).

A mediação social decorre num contexto em que os fenómenos sociais são cada vez mais complexos devido às transformações eco sociais, políticas e económicas que se tem vindo a assistir, identificando-se a emergência das práticas sociais da mediação com a emergência de crises nos laços sociais.

No que concerne à figura do mediador, no âmbito da mediação social, este apresenta-se como elemento da comunidade, escolhido pelos seus saberes e características pessoais. São valorizadas características, como: capacidade de escuta, compreensão, comunicação e autocontrolo. Cabe-lhe um papel fundamental no que respeita à inserção dos indivíduos no tecido social, uma vez que ao promover uma cultura de comunicação e de relação, envolvendo os vários agentes numa teia relacional, está a proporcionar aos indivíduos a obtenção de conhecimento e saberes que lhes vai permitir a participação e a sua mobilização em diferentes esferas da vida.

O contexto de intervenção da mediação social mostra-se bastante abrangente, destinando-se a conflitos entre pares, entre sujeitos e organizações, entre organizações, e com a comunidade, pelo que surge “*implementada por uma entidade não jurídica que pode perseguir objetivos múltiplos, incluindo a reconstrução ou reparação da ligação*

do tecido social (...) a criação de uma sociedade harmoniosa e pacífica (...), a prevenção da violência e do conflito (...) ou o empoderamento dos cidadãos” (Dupont e Jccoud apud Prince, 2010. p.5).

Dada a diversidade e divergência de interesses presentes numa sociedade, recorre-se à mediação social com o intuito de *“controlar ou prevenir (o conflito), estabelecer ou reestabelecer laços sociais, e deste modo, regular relações sociais ou impulsionar mudanças a nível pessoal, inter-individual e social” (Almeida, 2000, p.3).*

Enquanto modelo de intervenção, a mediação social tem um carácter transformador na medida em que potencia a mudança relacional ao permitir que as pessoas, por via do diálogo, de um processo comunicacional, encontrem novas formas de interação e de convivência, permitindo-lhes desenvolver capacidades de auto-conhecimento e de ação em conformidade com os seus interesses e respeito pelos direitos e deveres de cada pessoa e pelo seu contexto.

2.1. MEDIAÇÃO SOCIAL: UM DOMÍNIO DE INTERCONEXÃO DE MEDIAÇÕES PROFISSIONAIS

Outros tipos de mediação derivam da aplicabilidade em diferentes contextos da mediação social, daí assumirmos que esta se constitui como expoente dos tipos de mediação que se seguem e que têm vindo a ganhar cada vez mais expressão em Portugal, através de projetos privados, no contexto de intervenção social e da sociedade civil e projetos públicos através de aplicação de medidas políticas educativas.

A mediação social ramifica-se por diferentes domínios profissionais: a mediação escolar, a mediação familiar e a mediação comunitária. Estes tipos de mediação distinguem-se pela sua aplicabilidade a diferentes conflitos, contextos e públicos, como seguimos a apresentar.

MEDIAÇÃO ESCOLAR

Este tipo de mediação *“tem como finalidade a socialização e a produção de identidades sociais, a criação de novos espaços de socialização e de modelos alternativos de gestão das relações sociais” (Luison e Valastro, 2004 apud Oliveira & Galego, 2005, p.29).*

O contexto escolar é hoje palco de vários conflitos, conflitos entre alunos, entre alunos e agentes educativos (pais, professores, funcionários de ação educativa) e entre

agentes educativos. Isto é, os conflitos são pessoais e grupais e ocorrem por divergência de interesses. Neste sentido, a mediação surge como um método de intervenção capaz de implicar todos os elementos da comunidade educativa na resolução dos seus conflitos.

A escola é mais um dos contextos sociais, onde se assiste a acentuadas transformações, espelhando a crise das relações no atual sistema democrático. Não é o local onde apenas se obtém conhecimento, mas também onde se aprende a socializar com o outro. Neste contexto, os educadores (docentes e encarregados de educação) têm uma responsabilidade acrescida, na representação de um exemplo de civilidade, pois *“de pouco servirá que as crianças e os jovens estudantes sejam sensibilizados e treinados para uma cultura de diálogo, de escuta e de pacificação das relações interpessoais, se o discurso de educadores e docentes for incoerente com esta postura”* (Morgado e Oliveira, 2009, p.50).

Urge criar uma cultura de mediação escolar em que todos sintam que é possível comunicar e participar para uma boa convivência. *“Nas escolas a mediação deve ser utilizada em todos os âmbitos da vida escolar e com todos os sectores da comunidade educativa. O projeto de implementação da mediação escolar exige, para que seja compatível com a aprendizagem dos seus jovens, uma intervenção organizacional ao nível dos conflitos existentes na escola”* (ibidem).

No processo de mediação, as pessoas constatarem ter a liberdade necessária para criarem, inovarem soluções que promovam a mudança desejada. Assim, a mediação, escolar potencia transformações positivas nas relações entre os vários agentes da comunidade escolar, reconhecendo nas situações de conflito a oportunidade de crescimento pessoal e social.

Não nos esqueçamos que na sociedade contemporânea está presente uma cultura de conflito veiculada pelas relações sociais baseadas no poder, em que é “vencedor” quem tem mais poder económico, simbólico e cultural. Na escola, isto não é uma exceção, verificando-se divergências entre os poderes representados pelos diversos agentes, sendo que os educadores representam figuras dominantes e os alunos figuras dominadas, existindo muitas dificuldades em se conseguir estabelecer um equilíbrio nas relações entre todos.

As divergências escolares traduzem-se em situações de conflito que podem ocorrer em função dos seguintes fatores (Pedro Martins, 2008):

- *Modelo administrativo autoritário, em vez de participativo;*
- *Comunicação intermediada e não direta - uma estrutura hierarquizada;*
- *Modelo de relacionamento profissional competitivo e não cooperativo;*
- *Modelo de relacionamento pessoal não respeitoso.*

Por sua vez, estes conflitos podem-se traduzir em comportamentos de violência. A violência é um fenómeno associado a comportamentos de agressividade física e verbal, de delinquência, de destruição e de intolerância; muito presente na cultura de interação social, nomeadamente nas relações pessoais e institucionais. Assim, a escola é mais um dos contextos onde decorre a violência. Segundo João Amado (*apud* Tomás, 2010, p.23) existem três níveis de violência escolar: *violência na escola* manifestada pela delinquência e pelo crime que advêm do exterior, *violência contra a escola* que surge através dos conflitos interpessoais entre os atores sociais, e *violência da escola* que se manifesta pela violência institucional ou simbólica.

Presentemente, assistimos a outro fenómeno intitulado de *bullying*, que se traduz numa relação interpessoal conflitual, visível através de comportamentos de violência, praticado entre alunos, com contornos graves no que concerne à sua regularidade, ao seu cariz de agressividade e ao impacto na sociedade, principalmente no seio familiar, não se restringindo ao contexto escolar.

Constatando-se que a escola é um meio onde a diversidade e a regularidade conflitual é persistente e prejudicial ao bom desenvolvimento das relações da comunidade escolar, julga-se pertinente o recurso à mediação como forma de promover a educação para a participação, o diálogo e para a gestão positiva dos conflitos. Com isto, estaríamos a contribuir para a construção de uma cultura de cidadania e de boa convivência no meio escolar. Tal como afirmam Amado e Freire (2009, p.154) *“para além das preocupações que qualquer escola tem com a prevenção da agressividade e da violência e das medidas de ação, desenvolvendo práticas no seu quotidiano que contribuam para a formação de cidadãos que partilhem os valores da democracia, da paz e da não-violência, torna-se igualmente relevante um investimento em medidas que visem a resolução de conflitos e que envolvam a escola na sua globalidade”*.

A mediação escolar representa uma resposta à necessidade de uma auto-regulação das relações interpessoais, através da responsabilização dos agentes da comunidade escolar pelos seus comportamentos e atitudes, capacitando-os para a participação e autonomização na gestão dos seus conflitos. Pelos seus valores, constitui-se numa

prática de democratização na medida em que educa os diferentes agentes educativos para uma cidadania escolar que consiste na participação destes na vida escolar, nomeadamente na criação de regras de convivência, na escolha sobre a decoração dos espaços, na aceitação de diferentes culturas, para que sejam capazes de construir formas de bem-estar na escola. Assim, os indivíduos estariam mais preparados para participarem noutras esferas da vida social.

MEDIAÇÃO FAMILIAR

A família é um dos contextos relacionais onde decorrem conflitos. Atualmente a família é uma das instituições em se assiste a grandes transformações, por via de alterações económicas, como são exemplo, a aplicação de políticas neoliberais, com impacto nas relações individuais e sociais.

As relações familiares expressam laços muito fortes entre indivíduos, com uma grande carga afetiva. A família é exigente no que respeita à diversidade de papéis por parte dos elementos constituintes, por exemplo, num nível alargado, um indivíduo pode assumir o papel de marido, pai, filho, genro, cunhado, tio e sobrinho. Ora, estes papéis traduzem-se, com efeito, numa responsabilidade para o indivíduo em satisfazer as suas funções, contudo ele mantém a sua individualidade com mantendo um conjunto de vontades, quereres e sentimentos que nem sempre são consensuais com os papéis familiares, podendo desencadear episódios de conflito. Quando isto acontece, o nosso equilíbrio emocional é colocado à prova, dificultando o processo comunicacional com o outro.

Verifica-se que os conflitos familiares têm uma conotação negativa, pois este são muito empolgados pelo deficit de comunicação e por posições muito extremas que potenciam, em muitas casos, uma rutura familiar ou uma transformação no ciclo vital da família. Não nos esqueçamos que a mudança é um processo que cria angustia e sofrimento ao ser humano, pois implica um desequilíbrio nas estruturas pessoais e sociais.

A cultura adversarial é ainda dominante nas nossas sociedades, pois julga-se conveniente deixar a decisão da resolução dos problemas na mão de um terceiro. Assim, quando se trata de conflitos de casal é frequente o recurso a um advogado, terceiro elemento, para de forma jurídica se chegar a uma decisão que ponha um ponto final no conflito. Claro, está que o recurso aos tribunais favorece apenas uma das partes, não

tendo em conta as características e os interesses de ambos, podendo potencializar a ocorrência de conflitos em situações futuras. Este tipo de intervenção promove a manutenção de sentimentos de culpa, ressentimento, arrependimento, rejeição; procura uma resposta com base no certo e errado, valorizando quem apresenta melhores recursos na sua defesa.

Neste sentido, a mediação familiar apresenta-se um recurso alternativo e satisfatório, pois aqui o terceiro elemento, o mediador, é imparcial, neutro e proporciona o diálogo e a reflexão para que se alcance o respeito pelos interesses e características de ambos, para que estes cooperem na procura de uma solução. Esta solução será o resultado da mudança da realidade geradora do próprio conflito. Ou seja, no processo de mediação as partes são responsabilizadas pelo processo de resolução do conflito, e não apenas pela situação geradora de conflito como acontece no tribunal.

O mediador não se deixa influenciar pelas características pessoais das partes e, através de técnicas de questionamento, auxilia as partes na análise das várias dimensões do conflito e promove o equilíbrio entre as partes dando oportunidades iguais na apresentação do seu problema. Assim, estas conseguem compreender como são capazes de transformar a situação de conflito e chegar a um estado de boa convivência, assumindo que a solução alcançada não tem apenas efeito no presente como a ser utilizada terá consequências positivas no futuro. Desta forma, *“parte-se sempre da premissa de que o conflito não somente é decorrente da estrutura relacional existente, mas sobretudo de eventuais expectativas pessoais não atendidas de cada um dos envolvidos no conflito, bem como do desconhecimento dos papéis a que cada um possui nas relações familiares”* (Neto, 2004).

As situações de conflito familiar mais regulares expressam-se em divergências entre o casal, entre irmãos e entre pais e filhos e que em última instância pode levar à separação, ao divórcio e até mesmo à não convivência. Neste contexto, a mediação familiar é um método cooperativo, pois é seu intuito que as pessoas consigam, por si só e de forma pacífica, construir uma solução criativa que lhe permita resgatar os laços e manter uma relação, nem que com outras características.

Numa situação de conflito de casal, o recurso à mediação familiar traduz-se numa mais-valia para a família na medida em que se procura uma resposta satisfatória para todos os elementos, principalmente para as crianças, por via do diálogo, da reflexão, da não competição, compreensão, aceitação e cooperação. Tal como afirma Meyer Elkin

(1982), a mediação familiar define-se como sendo um “*processo no qual o casal em instância de divórcio recorre, com o objetivo de resolver seu conflito de forma mutuamente aceitável, permitindo assim que os interessados alcancem um acordo familiar justo que contemple os interesses de todos, sobretudo os das crianças*” (*idem apud* Bolieiro & Guerra, 2009, p.270).

Constata-se que a mediação familiar tem associado um conjunto de vantagens, como a promoção do diálogo, da cooperação, do restabelecimento de laços interpessoais e da harmonia social. Parece-nos importante a divulgação e criação de uma política que potencie uma “*aculturação*” da mediação como forma de resolução e prevenção de conflitos e de convivência.

MEDIAÇÃO COMUNITÁRIA

A comunidade é o contexto de aplicabilidade da mediação comunitária. A procura pela sua clarificação conceptual não é tarefa fácil dada a diversidade de propostas pelas várias ciências, desde a social à política.

Da pesquisa realizada podemos referir que a comunidade deriva do latim *communitas* e que significa qualidade do comum, ou seja, a união de muitos num todo. Comumente utilizamos o termo de comunidade para designar um grupo formado por indivíduos com características comuns, que apresentam laços fortes de solidariedade e de identidade.

Segundo Ferdinand Tonnies (1947, p.33) a *comunidade/Gessellschaft* tem na sua criação as relações com base nos laços de consanguinidade e afinidade, isto é a comunidade representa uma associação de indivíduos pelas suas características e não pelas suas escolhas. Para o autor, estaríamos perante três padrões de sociabilidade comunitária:

- ***Família***, pelos laços de sangue, ou seja, as pessoas relacionam-se segundo os laços de sangue, procurando estar o mais próximo possível umas das outras, estabelecendo uma relação familiar;
- ***Vizinhança***, pelo lugar, isto é, as pessoas convivem pela proximidade física, por viverem próximas, estabelecendo-se uma relação próxima baseada na confiança e na solidariedade;

- **Amizade**, pelo espírito. Nesta esfera as pessoas criam laços pela proximidade de valores, objetivos, crenças, etc., entre elas. Existe quase como que um reconhecimento do outro.

Estes padrões de comunidade estão ligados entre si, podendo existir entre as pessoas mais do um padrão relacional.

Por sua vez, Max Weber define comunidade como “*um grupo a que se pertence por aceitação de valores afetivos, emotivos ou tradicionais, considerando que a ação comunitária refere-se à ação que é orientada pelo sentimento dos agentes pertencerem a um todo*” (idem *apud* Fernandes 1973, pp. 140-143).

A proposta de Palácios (2001, pp.4-7) no que respeita à definição do conceito é mais completa, pois considera a evolução/transformação social, os fenómenos de globalização de que somos alvo. Pois, atualmente as fronteiras que delimitam as relações na comunidade são muito ténues, existindo cada vez mais trocas entre o local e não local, o individual e o coletivo, o privado e o público, levantando questões sobre os interesses e as características deste sistema cada vez mais macro.

Assim, o referido autor propõe que na atualidade a comunidade caracteriza-se por: a) **sentimento de pertença**, independente da localização. Pois é possível estabelecer relações de pertença à distância; b) **sentimento de comunidade**, ou seja, as pessoas relacionam-se por via dos seus interesses em comum, pela sua identidade; c) **permanência** (em contraposição à efemeridade); d) **territorialidade** (real ou simbólica) e e) pela forma própria de **comunicação** entre seus membros, através de veículos específicos (*idem*).

As instituições como a família, a escola, o Estado estão em crise o que descredibiliza o seu poder de coesão e de concertação social. As comunidades ficam assim mais fragilizadas, uma vez que as estruturas que as sustentam estão sujeitas a tensões, pressões, originando situações de conflito.

As comunidades estão hoje em risco, pela valorização exacerbada do consumo, pelo individualismo, por fenómenos como o desemprego, a exclusão e a pobreza. As pessoas lutam pela sua sobrevivência. O Estado está a perder o seu poder de coesão, mesmo por via das normas que deixam de ser encaradas como normas democraticamente assumidas para passarem a ser impostas por uma soberania não reconhecida pelos cidadãos.

Este clima de insegurança e de falta de perspectiva de futuro promove e agudiza os conflitos pessoais e institucionais, pelo que a mediação pelo seu carácter adaptativo,

regulador e transformativo apresenta-se como uma resposta cada vez mais necessária aos problemas emergentes.

2. 2. MEDIAÇÃO COMUNITÁRIA E CULTURA DE PARTICIPAÇÃO

A comunidade apresenta-se como um espaço privilegiado para a mudança social, devido à heterogeneidade dos seus constituintes, logo a mediação tem em si uma oportunidade de promover essa mudança no sentido de contribuir para a aceitação e convivência entre diferentes, para o restabelecimento de laços sociais e no seu conjunto para o bem-estar social.

Este tipo de mediação é assumido “*como uma cultura de participação na gestão dos conflitos e aquisição de instrumentos de aprendizagem para a mediação, capazes de recriarem os laços sociais*” (Luison e Valastro, 2004 apud Oliveira & Galego, 2005, p.29).

A mediação comunitária, segundo Mirta Oliveira (2005, p.63), sustenta-se em três valores distintos, que são:

- ***Crescimento e Desenvolvimento Pessoal***, que se trata de fortalecer a autoestima e o desenvolvimento das próprias habilidades para resolver os conflitos, pondo o acento no reconhecimento pessoal, já que o processo de mediação humaniza as pessoas, diferentes tribunais, comportando-lhes as responsabilidades do seu futuro;
- ***Prestação de Serviços de Resolução de Conflitos*** para aliviar o congestionamento dos tribunais, privilegiando-se o acordo;
- ***Transformação Social*** aponta-se a uma mudança cultural, salientando a importância das relações sociais, a diminuição da violência interpessoal, a aceção das diferenças, reconhecendo como valor a criação de um novo sentido de comunidade, com descentralização judicial com pessoas capacitadas para resolver os seus próprios conflitos. O primordial objetivo é a boa convivência e a educação para a paz.

A mediação fomenta a autonomia, contribuindo para a emancipação dos indivíduo, para o desenvolvimento da capacidade de diálogo da comunidade, promove a intervenção dos cidadãos nas decisões do poder público e/ou da própria comunidade, percebendo-se efetivamente como um ator social capaz de atuar na solução de seus

problemas a partir de relações de organização e de solidariedade, minimizando a repetição das diversas formas de danos económicos e sociais. (Gustin *apud* Leandro et al, 2009, p.59).

Com efeito, importa destacar que segundo a análise (referenciada no estudo português - *A mediação sócio-cultural: um puzzle em construção*) dos autores Élise Lemaire a Jean Poitras (2005), as mediações social e comunitária têm como princípios basilares: a) a **autonomia**, como reconquista do poder de determinação da pessoa e da comunidade e criação de práticas sociais responsabilizantes, bem como de espaços de regulação de conflitos; b) o **reconhecimento e integração das necessidades** fundamentais das pessoas no seio dos espaços de interação; c) a **proximidade** dos processos de regularização e de decisão das pessoas e das comunidades/participantes; e por último d) a **prevenção**, aumento da capacidade das pessoas e das comunidades de desativar situações conflituosas e de gerar novas solidariedades, reduzindo assim as tensões sociais e encontrando a via coletiva.

A mediação comunitária contribui para a capacitação e o empowerment dos indivíduos, na medida em confere poder e estratégias relacionais e de comunicação a estes para que sejam autónomos na resolução dos seus próprios problemas. Esta não se aplica apenas a situações de conflito, mas também a situações de fragilização de laços entre indivíduos, indivíduos e instituições e entre instituições, ou seja, constitui-se num modelo de intervenção democrático. Isto porque, na base da mediação está o envolvimento, a participação e a responsabilização dos indivíduos, sendo estes a chave da solução aos problemas vivenciados, não estando dependentes do assistencialismo estatal. Neste campo, os indivíduos têm a oportunidade do exercício da cidadania, podendo aceder aos vários sistemas que envolvem a sua comunidade, sem o recurso ao sistema judicial. E na possibilidade a este recurso, os indivíduos o farão de forma informada e consciente das suas características.

2.3. MEDIAÇÃO SOCIAL E COMUNITÁRIA: UM INSTRUMENTO DE INTERVENÇÃO SOCIAL PARA A CIDADANIA E O DESENVOLVIMENTO

As mudanças profundas que se tem vindo a assistir, nomeadamente no quadro económico e político europeu, tem vindo a resultar numa crise das estruturas sociais e do próprio Estado-Providência, o que desencadeia um grande sentimento de insegurança no que concerne à garantia da satisfação das necessidades básicas.

Face a um mundo de possibilidades, os indivíduos apresentam-se cada vez mais competitivos, envolvidos numa lógica de individualismo no alcance do seu bem-estar. É neste contexto que a mediação social surge como uma resposta criativa aos problemas emergentes de uma sociedade cada vez mais individualista, segregadora e conflituosa.

O Estado tem-se apresentado incapaz em responder de forma eficaz a problemas como a exclusão social o que despoleta o sentimento de desamparo, de insatisfação social e de insegurança, potenciando o conflito. Surge, assim, a necessidade de se criarem novas respostas, respostas criativas que visem a coesão, inclusão e harmonia social, que proporcionem uma efetiva mudança social.

Em Portugal, a mediação inicia-se na notoriedade, nomeadamente no campo da intervenção social, onde existe cada vez mais a necessidade de melhorar e inovar nas respostas ao problema de exclusão social.

2.3.1. CIDADANIA E PARTICIPAÇÃO: DOIS CONCEITOS VITAIS PARA A COMPREENSÃO E CONSTRUÇÃO DA MEDIAÇÃO SOCIAL E COMUNITÁRIA

O conceito de cidadania deriva do latim – *civitas*, referindo-se à participação do indivíduo, habitante da cidade, na constituição dos seus direitos e deveres por relação à sociedade em que vive. A Cidadania é o direito a direito.

A participação é sem dúvida o motor da mediação, uma vez que sem esta não é possível encontrar respostas satisfatórias aos problemas de conflito na comunidade. A participação dos agentes é indispensável no alcance dos fins da mediação, sobretudo na resolução de conflitos e transformação social. Sem a participação não existe mediação.

Esta prática potencia a valorização pessoal e permite que as pessoas e, por conseguinte, as comunidades, se reapropriem dos seus recursos, da sua identidade, intervenham na vida social, política, cultural e económica. Através desta, *“as pessoas vão adquirindo competências que lhes permitem ouvir-se e serem ouvidas com maior convicção nos órgãos de decisão”* (D’Urso, 2005). Nesta perspetiva a participação potencia o empowerment dos indivíduos, fazendo-os sentir capazes e implicados no processo de decisão sobre os seus projetos individuais e coletivos.

A chamada de participação das pessoas na resolução dos seus problemas leva a uma maior consciencialização da sua situação, assim como a um maior grau de satisfação, pois as próprias são as protagonistas da gestão dos seus problemas, chegando-se a maior grau de cooperação na comunidade. A participação da população na resolução dos seus

conflitos proporciona o interconhecimento, por via do diálogo e do contacto pessoal, potenciando a compreensão e a aceitação do outro. Os indivíduos ganham com a experiência da participação uma maior consciencialização do mundo envolvente e capacidade de exercício de ações conjuntas com vista ao bem comum.⁴

O processo de mediação social fomenta a participação dos indivíduos, produz mudança, pois reconhece a estes a capacidade de gerir os seus conflitos, mostrando-lhes que estes são melhor resolvidos quanto maior for a sua intervenção na sua resolução. Como afirma Vezzulla, *“as respostas sempre deveriam ser um trabalho dos participantes, com os participantes, para que consigam a satisfação pela autogestão cooperativa e responsável de seus conflitos, de suas vidas. Porque somente com a participação ativa se consegue a inclusão, o respeito, a satisfação e a paz”* (2012, p.24).

Ao promover a participação, por via de estratégias de empowerment, ou seja, através de estratégias que conferem poder de intervenção e de decisão sobre as dimensões individual/pessoal e coletiva/comunitária, a mediação social constitui-se num instrumento de cidadania. As pessoas tornam-se capazes de resolver por si só os seus problemas e de procurarem formas de satisfazerem as suas necessidades sem o recurso a instituições formais com poder reconhecido pelas instâncias legais e pelo próprio Estado. As comunidades tornam-se desta forma independentes, autónomas dos meios jurídicos e institucionais na resolução dos seus problemas, sendo capazes de exercer os seus direitos e de resolver a sua situação de conflito, sendo assim possível o alcance da harmonia social. Existindo um forte conhecimento da comunidade e do território por partes dos agentes constituintes, estes são capazes de identificar melhor os elementos mediadores, com características e formação que sejam capazes de promover a comunicação e de forma mais abrangente a coesão entre os membros da comunidade.

Convém salientar que a educação tem um papel fulcral no desenvolvimento de iniciativas de mediação social, pois para que as pessoas participem têm que ter recursos, como formação para saber como atuar numa situação de conflito.

Culturalmente, a sociedade apresenta-se competitiva, apresentando apenas dois resultados possíveis ganhar ou perder, existe ainda muita dificuldade em percecionar o

⁴ Finnis (1980, p. 155) propõe como definição de bem comum, *“um conjunto de condições que tornam aptos os membros de uma comunidade a alcançar por si mesmos objetivos razoáveis, ou realizar razoavelmente por si mesmos o(s) valor(es) pelos quais eles têm razão em colaborar uns com os outros (positiva e/ou negativamente) em uma comunidade”*.

conflito como um acontecimento oportuno à transformação social, pois sem este estaríamos perante uma sociedade estática e “sem personalidade”, quase como de uma harmonia imperfeita se tratasse. Segundo Almeida *“a mediação e a cultura que lhe está associada, caracterizada pelo respeito para com o “outro”, a focalização no diálogo, a valorização da cidadania, a importância atribuída aos sujeitos e ao desenvolvimento das suas competências no processo de mudança, a esperança numa solução que ultrapasse o binómio “ganhador-perdedor”, e que é transversal a todo o processo relacional, constituem uma mais-valia no “recosimento” dos laços sociais em rutura”* (2009, p.118).

A participação é impulsionada pelo processo de mediação social por via do diálogo. Este processo explora o potencial dos saberes, valores, vontades e características dos indivíduos, capacitando-os, por via da experimentação, para a gestão dos conflitos e promovendo a satisfação de todos os envolvidos e ainda dos que os rodeiam, uma vez que o processo relacional é transversal a todas as dimensões da vida.

Assim, considerando a mediação social um método promotor da participação dos indivíduos na resolução dos seus problemas, verifica-se que *“ (...) apresenta forte impacto direto na melhoria das condições de vida da população, na perspetiva do acesso à Justiça, na conscientização de direitos, enfim, no exercício da cidadania”* (Sales, 2007, p.37).

Como ponto de partida para a motivação para o processo de mediação social deve-se partir dos conflitos e interesses pessoais/comunitários/institucionais/territoriais, de forma a identificar as mudanças desejadas. A população ao sentir que o recurso à mediação terá impacto nas suas efetivas necessidades, envolve-se na sua concretização, tomando consciência que se trata de um projeto seu e que com a sua participação terá um maior nível de satisfação. Só assim, a mediação social terá condições para se efetivar num instrumento de intervenção social que promove a transformação social, na medida em que impulsiona *“a melhoria das relações humanas (...), a melhoria das competências de comunicação, com a criação de relações de empatia, das sociabilidades, implicando a participação ativa das pessoas e o seu empowerment”* e ainda, *“promove a esperança, gere e impulsiona responsabilidades a nível político, social e pessoal. Deste modo, a mediação cumpre o seu papel na construção de conexões, potencia vínculos e revela-se um modo de intervenção impulsionador de mudanças internas (nas pessoas) e externas (nas organizações, decisores políticos e*

nas suas ações dos stakeholder, edificando um a teia de recursos (materiais e simbólicos) capaz de integrar profissionais, utentes, voluntários cuja articulação constitui uma mais-valia no processo de desenvolvimento social” (Almeida, Albuquerque e Santos, 2012, pp.10-16). No entanto, importa também ter em conta a necessidade de *“desenvolver em paralelo os recursos e respostas associados às estruturas de oportunidades, articular o “querer” com o “ter a possibilidade de...”*” (ibidem, p.18).

Estaremos assim em condições para defender que a mediação social promove o exercício da cidadania, na medida em que centra *“o seu objetivo na capacidade das pessoas para enfrentar seus próprios problemas pelo diálogo de maneira responsável e cooperativa na procura de soluções que satisfaçam as necessidades de todos, a mediação encontrou o caminho da verdadeira transformação social”*, revelando-se favorável ao desenvolvimento comunitário (Vezzula, 2010). Suscita a mobilização geral dos agentes, tanto ao nível individual, como coletivo ou institucional, criando na comunidade um espírito de recetividade, solidariedade e cooperação, potenciando a (re) construção de laços internos na comunidade e externos para com e entre as instituições.

Concluindo, a mediação social produz desenvolvimento social, *“favorece o desenvolvimento humano e promove a cidadania”* constituindo-se um método capaz de ver, escutar, traduzir, perceber e intervir na realidade (ibidem, p.19).

CAPÍTULO 3. MARCOS LEGAIS DA MEDIAÇÃO EM PORTUGAL

A prática da mediação ganha expressão a partir da década de 80, primeiro nos Estados Unidos e depois em diferentes países europeus, nomeadamente em Portugal. Na década de 90, através de diferentes iniciativas de cariz público e privado, através de instituições e associações com intervenção territorial, inicia-se a o recurso à mediação como resposta à “crise da justiça” e às críticas apontadas ao sistema jurídico pela sua morosidade e ineficácia processual, surge a mediação, no início da década de 90 (Campos, 2009).

O facto de Portugal ter integrado a União Europeia, em Junho de 1986, facilitou, também, o recurso a este método, por via do acesso a projetos internacionais, utilizando a mediação como uma estratégia fundamental no alcance dos seus objetivos (Oliveira & Galego, 2005; Oliveira, 2009).

Em Portugal, a mediação apresenta-se, ainda, muito ligada ao sector público, onde se privilegia resolução alternativa de conflitos, por ser um método mais rápido, mais barato e mais satisfatório, do que o recurso aos tribunais, contribuindo para a desobstrução e otimização destes. Assim, no que diz respeito à introdução da mediação no sistema jurídico esta acontece em 1999, realçando os seguintes momentos e iniciativas legais:

- Introdução da mediação, designadamente em processo de regulação do exercício do poder paternal, perspetivando a prática de uma mediação familiar;

- Criação do GRAL - Gabinete para a Resolução Alternativa de Litígios, onde se inscrevem os **Julgados de Paz**, os **Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo e Comerciais**, os **Sistemas de Mediação Familiar e Laboral**.

O GRAL é criado com vista a promover mecanismos que assegurem o acesso ao direito e aos tribunais, designadamente, nos domínios da informação, consulta jurídica e apoio judiciário, a criação, divulgação e funcionamento dos meios extrajudiciais de composição de litígios.

Os julgados de paz são tribunais extrajudiciais, dotados de características de funcionamento e organização próprias, dispõem de um serviço de mediação próprio, configurando-se como uma alternativa ao recurso aos tribunais judiciais.

Por sua vez, os Centros de Arbitragem estão orientados para a resolução de litígios através de formas não jurisdicionais, dispondo da mediação para esse efeito, sendo apoiados financeiramente pelo Ministério da Justiça.

Só se pode recorrer à mediação por concordância das partes interessadas, que auxiliadas por um terceiro imparcial, neutro e sem poder de decisão, que é o mediador, procuram chegar a um acordo que resolva o litígio que as opõe.

Em termos legais é também possível constatar, através da leitura do **quadro 5 (ver anexo 1)**, que a aplicação da mediação social é, ainda incipiente. Em 2001 foi criado o estatuto legal de mediador sócio cultural com o intuito de se “*melhorar a relação entre as famílias e a escola quando tal se revelava necessário, em virtude da existência de códigos culturais distintos ou de situações de exclusão social*”⁵. Contudo, esta lei apresenta-se insuficiente, por se restringir a minorias étnicas não considerando a coesão social como um conceito abrangente no seu campo de atuação. Já a lei nº 29/2013 apenas se refere à mediação como um método alternativo de conflitos, descuidando uma vez mais a amplitude de atuação da mediação, nomeadamente da mediação em contexto comunitário, escolar e familiar.

Atualmente, ainda, não existe o conhecimento de forma sistematizada sobre os projetos de atuação na área da mediação em território nacional. Todavia, existem já experiências de mediação escolar, através da criação dos GAAF – Gabinetes de Apoio ao Aluno e à Família. Estes gabinetes foram criados pelo Instituto de Apoio à Criança de forma a “*contribuir para o crescimento harmonioso e global da criança promovendo um ambiente mais humanizado e facilitador da sua integração social na escola.*”⁶. No que respeita à mediação intercultural, existem experiências de formação de mediadores comunitários e de mediação familiar através do GRAL e de instituições particulares. Uma das formas de aplicação da mediação social que nos propomos a criar traduz-se na criação de um centro de mediação social e comunitária, sendo um modelo de intervenção rico pela sua abrangência interventiva, quer nos contextos, quer nas problemáticas, não se circunscrevendo à aplicação de um único tipo de mediação. Denota-se que em Portugal muito, ainda, há a fazer no desenvolvimento das capacidades da mediação e na sua aplicabilidade.

Dadas as especificidades e contextos da mediação e dos conflitos, surge a necessidade no seio da sociedade civil, por parte de instituições e entidades privadas para sensibilizar o Estado, o mercado e os seus iguais para o uso deste instrumento

⁵ Diário da República, 1ª Série A, nº 202 de 31 de Agosto de 2001, através do link <http://www.parlamento.pt/ActividadeParlamentar/Paginas/DetalleDiplomaAprovado.aspx?BID=4110>, acedido a 27 de Maio de 2013

⁶ <http://www.iacrianca.pt/mediacao-escolar>

como forma de educação para a prevenção e atuação em situação de conflito, de regulação e (re) estabelecimento dos laços, promovendo-se a transformação e a harmonia social.

PARTE 2

O TRABALHO DE PROJETO EM CONTEXTO COMUNITÁRIO

CAPÍTULO 4. PARÂMETROS CONCEPTUAIS E PROCEDIMENTOS

Com vista à utilização da mediação social e comunitária como instrumento de intervenção em contexto comunitário torna-se necessária a delimitação de estratégias que possibilitem o projeto. Logo, esta fase pretende apresentar as estratégias utilizadas para um melhor conhecimento do contexto de intervenção.

Começamos por delimitar o nosso território e apresentar a comunidade-alvo do nosso projeto. A execução do projeto prevê o recurso a uma metodologia participativa, baseada na investigação-ação.

Na execução do presente relatório privilegiamos instrumentos como o questionário às instituições locais e a análise secundária de dados sobre questionários aplicados à população, no âmbito de uma pesquisa realizada com vista a obter informação sobre os serviços que a associação de moradores do bairro (contexto de intervenção) deveria oferecer, o que nos permitiu refletir sobre a realidade, através da identificação de problemas por estes agentes.

Enquanto profissionais de intervenção social no contexto delimitado, debatemo-nos com a questão, ao longo da elaboração deste trabalho, se deveríamos adotar uma posição não neutral na identificação de problemas sociais presentes na comunidade e se deveríamos apelar à participação da população-alvo nesta fase do projeto, que se caracteriza por uma fase de amadurecimento da ideia de projeto. Acabamos por optar por não realizar nesta fase uma investigação por forma a não criar expectativas na população da criação de um projeto que se encontra numa etapa de maturação por parte do investigador e a salvaguardar o papel profissional do investigador enquanto técnico de ação social no contexto de intervenção. Ou seja, de forma a evitar junto da população um confusão de papéis do que é esperado pelo profissional enquanto técnico de intervenção e enquanto investigador.

Através da aplicação dos questionários e da análise secundária de dados, foi possível obter conhecimento sobre a realidade local e possíveis parceiros do projeto, identificar as repostas sociais existentes a um conjunto de problemas e de detetar lacunas no que respeita à ausência de repostas a um conjunto de necessidades comunitárias.

Esta etapa, apesar de não contemplar a participação direta da população, revelou-se deveras importante num processo de construção de projeto que se tenciona ser sustentável e participativo no alcance de uma mudança social.

4.1. TERRITÓRIO E COMUNIDADE

Torna-se conveniente a distinção entre território e comunidade de forma a definir o nosso contexto de ação e uma vez que este trabalho tenciona traduzir-se numa resposta inovadora aos problemas comunitários, localizados num território delimitado.

As primeiras tentativas de conceptualização de território surgiram em França. La Blache apresentou o território como o espaço onde determinada comunidade vivencia as suas experiências de vida, dando a esta a sua identidade, fazendo com que os indivíduos se reconheçam como parte dela. Assim, é no território *“que se constituem as redes de relações, a construção de regras, conceitos e normas a partir do imaginário social e as relações de poder, entre os recursos naturais, as relações de produção ou as ligações afetivas e de identidades entre um grupo social e seu espaço”* (Souza e Pedon, 2009)

Com o passar do tempo e com as alterações dos fenómenos sociais, culturais, políticos e económicos, o território passa a ser caracterizado com base nestas dimensões, pois estas marcam as ações humanas inculcando-as na história do território.

De acordo com Milton Santos *“o território não é apenas o conjunto dos sistemas naturais e de sistemas de coisas superpostas. O território tem que ser entendido como o território usado, não o território em si. O território usado é o chão mais a identidade. A identidade é o sentimento de pertencer àquilo que nos pertence. O território é o fundamento do trabalho, o lugar da residência, das trocas materiais e espirituais e do exercício da vida”* (1999, p.8).

O conceito de comunidade, apresentado anteriormente no subcapítulo sobre mediação comunitária, continua a ser utilizado para descrever unidades sociais, que se visualizam em conjuntos de pessoas que se agregam pela sua localização, residência, etnia, organizações, etc., pelo que integra o território. As pessoas possuem, assim, uma consciência das formas de vida partilhada, identificando-se umas com as outras levando-as a interagir e a partilhar recursos. O sentimento de pertença a um dado grupo potencia fortes laços sociais, minimizando sentimentos de desemprego social.

Para Ornelas uma comunidade competente define-se como aquela que *“utiliza, desenvolve e obtém recursos”* (Ornelas 2002, p.10). Ou seja, a comunidade deve ter a capacidade de salientar as competências dos indivíduos e os recursos existentes de forma a que os sistemas sociais (família, associações, vizinhança) reúnam as condições para enfrentar os problemas da mesma, capazes de serem auto-suficientes na satisfação das suas necessidades.

Na comunidade existem vários grupos sociais (familiar, vizinhança, educativo, religioso, lazer, profissional e o político) que permitem a interação entre pessoas, potenciando a capacidade de ação conjunta, para a realização de um objetivo comum.

É impossível, em contexto comunitário, que os indivíduos não interajam entre si. A partir desta interação é possível que as pessoas desenvolvam relações sociais de proximidade, permitindo-lhes sentir sentimentos bons e menos bons, tendo perceção sobre si e o outro.

Segundo Nogueira (2001), as relações sociais significativas permitem o desenvolvimento da self, dão sentido às experiências e podem oferecer apoio, importantes elementos no processo de adaptação, principalmente em momentos de transição da vida adulta.

No entanto, e encarado de forma natural, das relações sociais advêm conflitos, dada a divergência de interesses e objetivos. O conflito é também uma forma de socialização, na medida em que se concretiza num vínculo entre duas partes, mesmo que opostas.

O conflito comporta uma carga negativa por proporcionar mau-estar a quem o vivencia. Contudo ele permite que as partes desenvolvam mecanismos de atuação e de comunicação sobre o mesmo e, assim, este institucionaliza-se de forma a permitir avanços e recuos nas relações humanas com vista ao crescimento individual e social.

As relações no contexto organizacional/institucional são muito complexas dada multipluralidade de identidades e interesses das pessoas envolvidas. No âmbito de uma organização podem existir diversos tipos de relações, relações profissionais, relações de amizade que decorrem da identificação entre atores.

Também nas organizações podem decorrer conflitos. Como já foi referido, o conflito é inerente ao convívio humano, sendo que no contexto organizacional fundem-se os interesses pessoais, dos recursos humanos com os interesses da organização.

Os conflitos, se sistemáticos, podem comprometer o crescimento e a evolução natural da organização, pois o facto de os interesses serem colocados regularmente em causa pode levar a uma saturação que se traduza na perda de competitividade da própria organização. Isto pode-se identificar nas organizações quando ocorre incumprimento das tarefas, absentismo, baixa produtividade etc. O enviesamento na comunicação ou a falha desta pode agudizar o conflito, comprometendo o desempenho da própria organização.

Ao intervir em contexto comunitário torna-se necessária a compreensão dos estilos de vida e da diversidade cultural, social e económica da população habitante e instituições, uma vez que é intenção da mediação a (re) aprendizagem de formas de gestão da diversidade e de proximidade relacional de forma a facilitar a procura de consensos entre interesses, estimulando a interação social.

4.2. A INVESTIGAÇÃO-AÇÃO: UMA METODOLOGIA PARTICIPATIVA

A investigação-ação ir-se-á constituir um suporte ao desenvolvimento do projeto, na medida em que é nossa intenção envolver todos os agentes comunitários na construção do projeto. Não se pretende que a iniciativa se baseie numa perspetiva individual - a do investigador, de forma a potenciar processos participativos e de consciencialização dos problemas e oportunidades.

Cohen & Manion (1994) e Descombe (1999) apresentam-nos a investigação-ação segundo as seguintes características:

a) **Participativa e colaborativa**, no sentido em que implica todos os participantes no processo. Todos são coexecutores na pesquisa. O investigador não é um agente externo que realiza investigação com pessoas, é um co investigador com e para os interessados nos problemas práticos e na melhoria da realidade.

b) **Prática e interventiva**, pois não se limita ao campo teórico, a descrever uma realidade. A ação tem de estar ligada à mudança e é sempre uma ação deliberada.

c) **Cíclica**, porque a investigação envolve uma espiral de ciclos, nos quais as descobertas iniciais geram possibilidades de mudança, que são então implementadas e avaliadas como introdução do ciclo seguinte. Temos, assim, um permanente entrelaçar entre teoria e prática;

d) **Crítica**, na medida em que a comunidade crítica de participantes não procura apenas melhores práticas no seu trabalho, dentro das restrições sociopolíticas dadas, mas também atuam como agentes de mudança, críticos e autocríticos das eventuais restrições. Mudam o seu ambiente e são transformadas no processo;

e) **Auto-avaliativa**, porque as mudanças são continuamente avaliadas, numa perspetiva de adaptabilidade e de produção de novos conhecimentos.”

Coutinho et al. (2009) consideram que são objetivos da investigação-ação: “compreender, melhorar e reformular práticas; fazer uma intervenção em pequena escala no funcionamento de entidades reais e apresentar uma análise detalhada dos

efeitos dessa intervenção. Assim, fazer investigação implica planejar, atuar, observar e refletir mais cuidadosamente do que habitualmente se faz no dia-a-dia, no sentido de induzir melhorias e maior conhecimento dos práticos sobre as suas práticas.” A mudança tão desejada pela investigação-ação e pela qual o projeto que se desenha tem ansia em alcançar implica um conjunto de forças na intervenção, nomeadamente do envolvimento de todos os agentes comunitários. É, desta forma, que a investigação-ação tem um forte caráter participativo, tal como o projeto que pretendemos apresentar.

A participação constitui-se um elemento de sustentabilidade a todo o projeto, isto é, o desenvolvimento do projeto depende do envolvimento dos agentes comunitários nas atividades do mesmo. Face a um conjunto de problemas que serão identificados é intenção do Centro apresentar um eixo de intervenção relacionado com uma cidadania ativa, onde exista um espaço que será dos e para os diferentes agentes comunitários que servirá como um laboratório de experiências. Estaremos perante um processo de participação que visa o desenvolvimento. Toda a comunidade, representada de forma individual e coletiva, tem a oportunidade de apresentar as suas ideias, problemas e propor respostas aos mesmos, estando implicados desde a fase de diagnóstico até à conceção e avaliação do projeto.

Assim, na concretização do projeto, prevê-se a chamada de participação da população e das instituições locais por este ser um elemento fundamental no alcance de uma resposta eficaz, eficiente e sustentável às necessidades da comunidade. Assim, e segundo Quintina (1989) para se conseguir uma participação da comunidade torna-se necessário (*idem apud* Gomez, Freitas & Callejas, 2007, p.138):

a) Consciencializar a comunidade das suas necessidades e dos fatores que condicionam as mesmas;

b) Dotar a comunidade de habilidades e capacidades para tomar as decisões adequadas para solucionar as suas necessidades;

c) Conseguir o compromisso da comunidade na ação transformadora da sua realidade e;

d) Facilitar a autogestão da ação transformadora, de forma a que se realize com independência dos sistemas de controlo que pretendem manter a ordem estabelecida.

A participação da comunidade está prevista nos objetivos do CMSC, e será apresentado posteriormente quais as atividades e estratégias para se conseguir atingir

este estado. Pois, a participação no nosso país é ainda muito incipiente e a comunidade do bairro Dr. Nuno Pinheiro Torres, espelha esta realidade.

Falamos da ausência de cultura de participação, quer cultivada por um sistema democrático fundado na representatividade, quer por uma atitude individualista que apela à falta de consciência coletiva, quer mesmo pelo desconhecimento de como se participar. Estes fatores apresentam-se como limitações ao processo participativo como o temos vindo a defender, no entanto no nosso entender tem que partir de alguém a motivação para participação, nem que seja por via de um projeto, com uma vertente educativa/formativa, como pretende ser o Centro de Mediação Social e Comunitária.

4.3. DIAGNÓSTICO LOCAL: UMA ETAPA DE CONHECIMENTO NA METODOLOGIA DE PROJETO

O diagnóstico procura identificar as necessidades do contexto e seus atores, as suas potencialidades e recursos. Nas áreas sociais, este deve ser participativo para que seja possível um conhecimento mútuo, criando-se um processo de identificação comum. *“Este deve constituir-se um instrumento de interação e comunicação entre atores face à compreensão da realidade e à identificação das necessidades”* (Guerra, 2002, p.139).

O conceito de necessidades *“reside na satisfação - individual ou coletiva - de carências e, na perspetiva mais funcionalista o conceito de necessidades é o motor de comportamentos ensaiados num jogo de vencedores e vencidos”* (Pinçon et al, *apud* Guerra, 2002, p.133).

O diagnóstico pode ser definido como um processo concertado, permanente, de identificação e de análise, entre os *stakeholders* (atores) – *“pessoas, grupos ou instituições com interesses no projeto”*, do conjunto das causas e características das problemáticas, bem como das potencialidades e dos obstáculos que devem ser considerados para definir uma ação que as reduza (Guerra, 2006, p.111).

O objetivo de um diagnóstico não é chegar a uma constatação custe o que custar, mas a um conhecimento e compreensão das realidades dos contextos. O diagnóstico é, ele próprio, uma fase operativa da ação e deve, neste sentido, oferecer uma visão partilhada da realidade e suas problemáticas. A definição das problemáticas permite uma visão integrada da realidade, em que os problemas deixam de ser sectoriais para passarem a ser perspectivados de forma dimensional e global.

O diagnóstico não procura demonstrar uma imagem fotográfica da realidade, ou seja, uma imagem estanque e inalterável, mas sim proporcionar uma interpretação e conhecimento que permita o planeamento de intervenções presentes e futuras. O que não significa que a análise da realidade não deva ser rigorosa. Deve-se, aqui, recorrer a um conjunto de informações ou dados disponíveis, a interrogações constantes, à forma como se concebe a ação, a metodologias variadas, de forma a garantir a pertinência e a coerência das conclusões, tendo esta um carácter dinâmico.

Saliento que os saberes e a cultura locais são indispensáveis por variadas razões. Para começar, por serem adquiridos a partir da experiência acumulada e integram elementos endógenos, uma vez que não estão separados da realidade. Partindo de uma ótica otimista, a tomada de consciência destes saberes favorece a implicação das pessoas na ação que se desenvolva e consolida um clima de confiança e de escuta entre os diferentes atores. Assim, a estratégia da ação não se pode construir quando se desconhecem os conhecimentos e práticas dos atores. É necessário um grande trabalho de pedagogia ativa.

Não há apenas uma sabedoria, mas sim uma diversidade de saberes. O que é preciso ter em conta para não seguir, exclusivamente, as opiniões de certas pessoas relevantes considerando-as como as únicas opiniões representativas. Por outro lado, uma sabedoria local não é necessariamente um saber objetivamente infalível, mas, como qualquer outro, uma perceção da realidade que se fundamenta noutros elementos conexos. Considerar, assim, o saber local não significa que seja necessário ignorar outros dados ou informações extraídas da investigação teórica, de situações semelhantes vividas noutros contextos, dos conhecimentos técnicos que as pessoas afetadas não possuem, etc. O diagnóstico deve basear-se sobre a diversidade de saberes, considerando todas as fontes, mas conscientes da parcialidade e relatividade de cada uma delas.

O diagnóstico deve ser um projeto contínuo, atualizando o conhecimento dos atores, contexto, dinâmicas, fenómenos, problemáticas, assim como do próprio projeto de intervenção. O diagnóstico é, em si, um elemento desafiador na busca incessante dos mecanismos camuflados pela mudança. Isto é, procura as mudanças, mas com o real objetivo de conhecer e compreender as causas das mesmas e o seu impacto no presente de forma a delinearem-se estratégias para que tenhamos um futuro mais próspero.

Na fase do diagnóstico constitui nossa preocupação e diretriz analítica:

- 1) Conhecer a população residente no território e suas necessidades;

2) Proceder ao levantamento e conhecimento das organizações que intervêm no território e

3) Conhecer e identificar os problemas e propostas de intervenção.

4.4. ETAPAS, PROCESSOS E TÉCNICAS DE RECOLHA DE INFORMAÇÃO NECESSÁRIA AO DIAGNÓSTICO LOCAL

4.4.1. ESCOLHA DO TERRITÓRIO

O território escolhido como suporte ao estudo foi o Bairro Dr. Nuno Pinheiro Torres, por se constituir um contexto de acesso fácil, ou seja, este é o local onde a investigadora desenvolve o seu trabalho de intervenção social. Outro facto prende-se com o facto deste se apresentar inserido numa freguesia com fortes contrastes sociais e com sinais expressivos de conflitualidade, visível através da proximidade do trabalho com as populações.

Na qualidade de técnica superior de serviço social, com funções de gestão de casos de residentes no bairro Dr. Nuno Pinheiro Torres a investigadora constitui-se o principal instrumento de pesquisa.

4.4.2. MÉTODOS DE RECOLHA DE INFORMAÇÃO

Com vista à recolha de informação que nos possibilite analisar a realidade, recorreremos a métodos de recolha de informação como: 1) **pesquisa e análise documental**; 2) **análise secundária de dados**; 3) **conversas informais** e o 4) **questionário**, de forma a evidenciarmos e analisarmos o contexto e seus problemas. Através do acompanhamento às famílias é certo que participo no seu quotidiano, tentando construir uma relação de empatia e na vida das instituições, pelo encaminhamento e resposta às solicitações da comunidade. Como afirma António Firmino da Costa (1986, p.135) *“a presença do investigador no terreno introduz neste uma série de novas relações sociais. À medida que se vai prolongando, o trabalho de campo vai não só reorganizando as relações entre observador e observados como reorganizando também, em certa medida, o próprio tecido social em análise. Na interação social não se pode não comunicar (...) e, num quadro social qualquer, não se pode igualmente deixar de se estabelecer relações sociais. A questão não está, pois, em supostamente evitar a interferência, mas em tê-la em consideração, controlá-la e objetivá-la, tanto quanto isso for possível”*.

- 1) A **pesquisa e análise documental** consiste “em identificar, verificar e apreciar os documentos com uma finalidade específica e, nesse caso, preconiza-se a utilização de uma fonte paralela e simultânea de informação para complementar os dados e permitir a contextualização das informações contidas nos documentos”. Recorri ao diagnóstico Social do Porto, a informação disponibilizada pela Domus Social, a documentos produzidos pela ADILO, a artigos produzidos no âmbito do Gabinete de Mediação de Conflitos de Lordelo do Ouro, notícias produzidas pelos meios de comunicação, a artigos e estudos sobre os temas em análise, de forma a compilar, apresentar e refletir sobre informação relevante para a identificação e compreensão de fenómenos presentes no bairro e que sustentassem a proposta de criação do Centro de Mediação Social e Comunitária.
- 2) Recorri à **análise secundária de dados**, através da análise dos resultados produzidos por via da aplicação de um questionário aos moradores do BDNPT. O questionário foi aplicado pela ADILO, no âmbito do Projeto CLDS – Comunidade Reativada, com vista à criação de uma Associação de Moradores. A análise incidiu mais concretamente sobre os resultados provenientes das respostas à 2ª questão (**ver quadro 12, anexo 7**), que procura saber quais as funções que a AMBDNPT podia assumir, após a sua constituição, no entanto, as respostas foram dadas em jeito de necessidades. As mesmas foram evidenciadas também na análise SWOT (**ver quadro 10, anexo 4**) do contexto e consideradas no desenho do projeto que apresentamos numa fase posterior do presente trabalho.
A ADILO informou-nos de que distribuiu um inquérito por habitação, ou seja, 430 questionários, tendo no final obtido um total de 80 questionários. A população respondente tinha idades entre os 18 e os 90 anos, e 65 pessoas eram mulheres e 15 eram homens.
- 3) Realizamos **conversas informais** com as instituições locais de forma a apurar os tipos de conflitos mais persistentes na comunidade e as respostas e recursos existentes aos problemas do conflito e de desvinculação social. Pois, não é nossa intenção duplicar respostas, mas sim, apresentar uma proposta alternativa e inovadora que responda de forma eficaz a um problema comunitário, sem resposta, até então.
- 4) E por último, aplicamos um **questionário** (ver no **anexo 2**), via email, às instituições locais com intervenção no bairro de forma a conhecer: a) a proximidade tipo de

relações institucionais, predominantes no território; b) os problemas com maior expressão e c) as respostas aos mesmos. Privilegiamos o uso deste instrumento pelo seu “*caráter muito preciso e formal na sua construção e pela sua aplicação prática*” (Quivy e Campenhoudt, 1998, p.186). Segundo Tuckman, o questionário “*resume as questões que devem ser tidas em conta para justificar a opção por uma entrevista ou um questionário: por um lado, o questionário requer menores custos, permite abranger um número vasto de sujeitos, as fontes de erro limitam-se ao questionário e à amostra e tem uma razoável fidelidade total; por outro lado, não oferece grandes possibilidades de personalizar, questionar ou aprofundar as questões com cada sujeito, tem baixa taxa de resposta, e prende-se muito com a capacidade de expressão escrita*” (idem, 2000, pp. 321-322).

4.4.3. PROCEDIMENTOS

Entramos em contacto com 15 instituições locais, tendo sido enviado o questionário por email, com a devida identificação do objetivo do trabalho de projeto, do mestrado, do contexto de estudo e da estudante, tendo recebido resposta de 10 instituições. Salve-se que as instituições que não responderam foram contactadas telefonicamente e foram enviados mais dois pedidos de resposta, via email.

Os dirigentes institucionais (órgãos com poder de decisão) não foram consultados, uma vez se apresentarem distantes do plano de ação.

Constatamos no nosso estudo a limitação da taxa de resposta, uma vez que não obtivemos resposta de um número significativo de instituições.

Foram colocadas 5 questões que nos seguimos a apresentar:

1. Enumere as Instituições que intervêm na Freguesia de Lordelo do Ouro e com as quais mantém uma relação institucional (1 - mais próxima / 5 - menos próxima)
2. Classifique a relação estabelecida com cada instituição referenciada na primeira questão (1 - predominante / 5 - casual)
3. Identifique os problemas mais importantes da Freguesia de Lordelo do Ouro (1 - mais importante / 5 - Menos importante)
4. Das respostas existentes quais as que lhe parecem ser adequadas aos problemas enunciados na questão anterior.

5. Sugira outras respostas que lhe pareçam pertinentes para a resolução dos problemas identificados (respostas ainda inexistentes).

Após a aplicação dos instrumentos para recolha de dados, procedemos à contabilização e interpretação das respostas oriundas do questionário aplicado às instituições. Foram 10 as instituições que responderam ao questionário. Estas traduzem-se em organismos públicos e privados, nomeadamente são IPSS, agências de desenvolvimento integrado, instituições públicas e coletividades, com respostas sociais nas áreas do envelhecimento, habitação, infância e juventude, pobreza e exclusão social, e intervenção comunitária.

Das informações recolhidas salientamos:

As instituições locais respondentes identificaram, tal como figura no **quadro 6 (ver anexo 3)** que o tipo de relação implicado sua proximidade diz respeito ao trabalho de rede informal com base no uso de conhecimentos pessoais, logo de seguida indicam que o tipo de relação que as aproxima concerne ao trabalho em rede formal com base em protocolos. A cooperação e a colaboração estão a par nos tipos de relação menos predominantes. Pelo tipo de relações predominantes, verifica-se que as instituições privilegiam um contacto formal e baseado na confiança.

No que concerne à identificação de problemas não se identifica uma concordância entre os problemas enunciados, com os serviços e respostas institucionais. Analisamos as respostas, pela sua taxa de incidência quanto a um determinado problema. Constatamos, assim, através da leitura **do quadro 7 (ver anexo 3)** que o problema que as instituições consideram mais importante é o desemprego, seguido das atividades relacionadas com o consumo e tráfico de drogas, em terceiro lugar surge o envelhecimento populacional e em quarto a habitação.

Quanto aos problemas que se evidenciaram como menos prioritários temos a violência doméstica, a falta de espaços de lazer, a negligência ao nível do percurso escolar, a ausência de educação cívica, a desresponsabilização e falta de compromisso social, a destruturação social, o baixo nível de participação cívica, a insegurança, a ausência de atividades ocupacionais, a exclusão e destruturação social.

Desta forma, verificamos que os problemas considerados prioritários, enunciados por mais do que 2 instituições, são problemas estruturais, já com diversas respostas institucionais, ao nível local. Contudo, dada a sua natureza estrutural, persistem no tempo e no espaço. Os problemas menos prioritários foram considerados apenas por

uma instituição, e por comparação aos prioritários, apresentam menos respostas quer no seio da sociedade civil, quer pelo estado ou instituições privadas.

Considerando as respostas existentes e adequadas aos problemas identificados pelas instituições, evidentes **no quadro 8 (ver anexo 3)**, 3 instituições consideram a intervenção na área do envelhecimento, nomeadamente ao nível do apoio domiciliário, centro de dia, centro de convívio e lar. Nesta questão averiguamos que existe uma relação concordância entre a resposta ao questionário e a resposta institucional. Foram apresentadas outras respostas institucionais, como: trabalho em parceria, Gabinete de Atendimento Social Integrado (acompanha famílias e indivíduos, no âmbito da ação social e da medida de RSI), intervenção policial, cursos profissionais, respostas de proximidade na área de minimização de riscos, Gabinete de Emprego Local, intervenção na área da saúde, intervenção sócio educativa e intervenção social de proximidade.

No que concerne à sugestão de respostas inexistentes e pertinentes aos problemas, apenas 7 instituições responderam e enumeraram as seguintes respostas: trabalho em rede formal, trabalho com jovens, centro de mediação comunitária, unidade de cuidados continuados, lares de 3ª idade, espaço de consumo assistido, maior policiamento de proximidade, alteração da política habitacional, maior proximidade das instituições à comunidade, delegação de competências de organismos com poder políticos para instituições de proximidade, mais precisamente na área da habitação, policiamento de proximidade e maior envolvimento da comunidade na construção de políticas (**ver quadro 9, anexo 3**).

A aplicação deste questionário demonstrou-se importante na construção do presente relatório e na proposta de um projeto de intervenção, na medida em que nos permitiu ter um conhecimento dos problemas e verificar as lacunas em termos de respostas aos problemas apresentadas. Verificamos que para problemas como a ausência de educação cívica, a desresponsabilização e o baixo nível de participação cívica não existem repostas no seio da comunidade. E como respostas inexistentes e adequadas aos problemas apresentados, as instituições identificaram o trabalho em rede formal, maior proximidade das instituições à comunidade, maior envolvimento da comunidade na construção de políticas e um centro de mediação comunitária, o que se traduziu numa oportunidade para a proposta do projeto e confirmou a noção da realidade tida pela investigadora quanto ao contexto de intervenção. Estes dados sustentam e confirmam a

necessidade da criação do CMSC, pois a mediação é identificada como sendo uma necessidade e este reúne um conjunto de respostas no combate a problemas reconhecidos.

CAPÍTULO 5. ESTUDO MONOGRÁFICO DA FREGUESIA DE LORDELO DO OURO E O BAIRRO DR. NUNO PINHEIRO TORRES

5.1. CONTEXTUALIZAÇÃO LOCAL

A freguesia de Lordelo do Ouro localiza-se na zona ocidental da cidade do Porto, a norte de Portugal e tem uma superfície de 3,40 km². É limitada geograficamente a norte pela freguesia de Ramalde, a sul pelo rio Douro, a este pelas freguesias de Massarelos e Cedofeita e, por fim, a oeste pelas freguesias de Aldoar e Foz do Douro. Esta freguesia é privilegiada no que respeita à sua localização geográfica, na medida em que se situa junto ao rio com vistas para o mar, beneficiando da paisagem e espaços de lazer, mas não se encontra exposta às intempéries marítimas. Está, ainda, perto do centro da cidade, com ligação às principais vias de comunicação e com uma ótima rede de transportes, não sofrendo com os inconvenientes do tráfego, ruído citadino e concentração excessiva de população.

Lordelo do Ouro foi uma freguesia com ligação às atividades industriais e marítimas. No séc. XIX foi eleita pela indústria têxtil, de curtumes e metalúrgica para a localização de fábricas, com uma função importante no desenvolvimento económico da freguesia. No entanto, atualmente, estas atividades não têm qualquer presença na freguesia, uma vez que as indústrias encontram-se inativas e as atividades marítimas centram-se apenas na pesca recreativa.

Na década de 60, Lordelo do Ouro conheceu um intenso processo de povoamento, na sequência do plano de melhoramentos da cidade, sobretudo no que respeita um forte incremento na construção de habitação social, com vista ao realojamento de população operária oriunda de ilhas de outras freguesias do concelho do Porto, nomeadamente do centro histórico da cidade dado os interesses turísticos daquela área. Segundo os dados de 2011, a população total da freguesia era de 22.270 habitantes, sendo que em 2009⁷ viviam em habitação social 6592 pessoas.

A escolha desta freguesia para o realojamento em habitação social prendeu-se com uma forte presença industrial, que possibilitava a integração laboral da população e pela sua localização geográfica, uma vez que esta se encontra suficientemente afastada do centro da cidade. Este afastamento do centro no que respeita à habitação social, permitiu o investimento imobiliário e comercial.

⁷ Último dado disponível, fornecido pela Câmara Municipal do Porto, através do diagnóstico social do Porto (2009)

Assiste-se a uma construção desordenada de habitações sociais, tendo como repercussões uma sobrelotação do espaço e dificuldades da população em se adaptar a um novo contexto socio-habitacional. A par desta segregação espacial de populações mais vulneráveis, verifica-se a partir da década de 80 um aumento de desemprego como consequência da perda progressiva do tecido industrial. Este fenómeno teve maior impacto na população feminina, uma vez que era esta população que maioritariamente laborava nestes empresas industriais, agravando a condição económica e social das famílias. As famílias com menos recursos escolares e profissionais viram-se confrontadas com uma situação ainda mais frágil no acesso ao mercado de trabalho devido às exigências no recrutamento, que vão no sentido da obtenção de um nível mais elevado de escolaridade e de qualificação profissional.

FIGURA 2 - MAPA DA FREGUESIA DE LORDELO DO OURO



Fonte: Elaboração pela autora

Tal como nos apresenta a **figura 2**, atualmente, Lordelo do Ouro é um espaço considerado predominantemente residencial, onde sobressaem nove bairros sociais: Pasteleira, Pasteleira Nova, Dr. Nuno Pinheiro Torres, Mouteira, Bessa Leite, Rainha D. Leonor, Condominhas, Lordelo e Aleixo, em contraste com um conjunto de habitações de luxo integradas em condomínios fechados, pelo que se assiste a uma forte segregação social e fortes contrastes sociais, onde estão presentes atores com níveis económicos, sociais e culturais muito distintos, provocando um fosso cada vez mais acentuado entre classes, motivado pelo sentimento de injustiça no acesso ao sistema de oportunidades.

O facto dos Bairros Sociais serem conotados como pontos problemáticos pela população e pelos media revela-se um fator de tensão entre atores, contribuindo para a rutura e conflito entre estes.

5.2. CARACTERIZAÇÃO SOCIODEMOGRÁFICA DO BAIRRO DR. NUNO PINHEIRO TORRES

Aqui iremo-nos debruçar sobre o conhecimento do bairro Dr. Nuno Pinheiro Torres, visto ser este o território que irá acolher o Centro de Mediação Social e Comunitária. O facto de a investigadora desempenhar a sua atividade profissional neste território, como referido anteriormente, permite um maior conhecimento e acesso de informação e aos atores. Assim, o contacto com os técnicos e dirigentes institucionais e utentes é facilitador na organização do processo de diagnóstico participado

Importa antes do mais compreender o conceito de bairro e toda a simbologia inerente ao seu significado, uma vez que é nesta dimensão mais subjetiva que irá recair o projeto de intervenção comunitária – Centro de Mediação Social e Comunitária.

O conceito de bairro encerra uma carga simbólica que o identifica com o espaço plenamente identificável e caracterizável pelas sociabilidades que concebe internamente e, pela distinção e separação em relação a outros espaços.

A apropriação do espaço em bairros sociais traduz-se muitas vezes de sentimentos antagónicos por parte por seus residentes. Por um lado, a satisfação pela casa, facilmente compreensível face à precaridade das condições habitacionais anteriores ao realojamento tido como o concretizar de um sonho, mudanças e perspetivas de um melhor futuro. Por outro, insatisfação pela área de residência constitui uma característica da maioria dos seus moradores. Este facto deve-se essencialmente às representações sociais fortemente estigmatizantes por parte da sociedade que acaba por incorporar aos residentes sentimentos de desvalorização social.

Todo o clima que se gera em torno dos bairros sociais, particularmente a postura dos media face aos mesmos, leva a que estes espaços potenciem a sua rutura com a cidade, com que se fechem sobre si próprios, homogeneizando todos os habitantes com um rótulo negativo, quebrando comunicações com o exterior. *“Os bairros de habitação social e de habitação precária ou degradados, são lugares onde o cidadão médio tipoliza o seu medo e onde localiza o foco principal de insegurança. O bairro onde habitam é percecionado como o mais seguro”* (Fernandes: 1994, p.10).

Os meios de comunicação tendem intensificar este sentimento, levando a que as pessoas se afastem destes espaços. Esta postura é notória face à freguesia de Lordelo do Ouro, continuamente, quer pela população em geral, quer por órgãos institucionais através dos jornais e televisão que vêm nos bairros um poço de problemas relacionados com o tráfico e consumo de drogas e uma população dependente de subsídios estatais e de insegurança. A título de exemplo, as notícias publicadas por diários informativos “*No âmbito do combate ao crime de tráfico de estupefacientes, a Esquadra de Intervenção e Fiscalização Policial da 2.ª Divisão Policial deteve, numa primeira ação no bairro Dr. Nuno Pinheiro Torres, no Porto, dois homens, de 41 e 54 anos, e uma mulher, de 23 anos, na posse de 194 doses de heroína e sete de cocaína*” (in DN a 20.01.2012); “*Uma "boca" a insinuar uma situação de tráfico de droga originou o conflito que, há um ano, causou um morto e um ferido a tiro, no Bairro Pinheiro Torres, no Porto. Dois jovens (19 e 25 anos) começam hoje a ser julgados (...) após uma agressiva troca de palavras, desferiu um soco na cabeça da moradora (...)*” (in JN a 14.04.2009).

O bairro Dr. Nuno Pinheiro Torres foi construído, em 1967, no âmbito da 2ª fase do Programa de Melhoramentos, sustentado no Decreto-lei n.º 47443, de 31 de Dezembro de 1966 que tinha como intenção a extinção das ilhas. “*O plano serviu, sobretudo, para a libertação de terrenos centrais de grande rendibilidade especulativa, que convinha aos empresários da construção civil e das imobiliárias que iniciavam, no Porto, negócios de especulação imobiliária (que ainda hoje se mantêm) e que desde então tem condicionado o desenvolvimento da cidade*” (Vezzula, 2010, p.56).

Desta forma, a construção da habitação social desenvolveu-se com muita poupança, desde os materiais de construção à sua localização em terrenos menos valorizados, de forma a garantir que o preço final por fogo fosse suportado pelos habitantes das ilhas. Todavia, “*a economia de materiais refletiu-se em inúmeros problemas construtivos e em deficientes condições de conforto dos moradores*” (Cardoso, 2010, p.12).

Os bairros de habitação social são facilmente identificados na malha urbana, pelo tipo de distribuição dos fogos, em blocos de 3 ou 4 andares, sem elevadores, aglomerados, com acesso restrito.

O bairro Dr. Nuno Pinheiro Torres é rodeado três outros bairros de habitação social e por fábricas industriais que se encontram atualmente abandonadas.

Apresenta 2 entradas para ruas secundárias, sendo estas apenas frequentadas pelos moradores e instituições com intervenção no mesmo.

Segundo, a Domus Social o bairro apresenta 430 fogos, distribuídos por 11 blocos, sendo que 416 apresentam-se habitados e os restantes encontram-se em processo de requalificação/ocupação. Aqui residem cerca de 1097 pessoas.

QUADRO 1 - Nº DA POPULAÇÃO RESIDENTE NO BAIRRO DR. NUNO PINHEIRO TORRES, EM 2012, POR GRUPO ETÁRIO

Grupo Etário	0-14 Anos	15-24 Anos	25-64 Anos	≥ 65 Anos	Total
Nº da População	131	166	547	253	1097

Fonte: Domus Social, 2012

No que diz respeito à idade da população e de acordo com o **quadro 1** importa referir que estamos perante um território onde predomina uma população em idade ativa, com 49.9%⁸ do total. O escalão etário dos 0-14 anos representa o grupo onde se inserem o número menor de pessoas, com 11.9%. Desta forma, verifica-se que o bairro Dr. Nuno Pinheiro Torres acompanha a tendência da freguesia, cidade e do país no que respeita ao fenómeno de envelhecimento populacional. Este fenómeno é resultante do “*declínio da fecundidade e do aumento da longevidade*” (DSP, 2010, p.57).

A heterogeneidade da população realojada em habitação social, com diferentes perfis socioeconómicos e culturais, a prática de comportamentos desviantes nestes territórios, contribuem para a existência de uma conflitualidade acentuada nas relações de vizinhança e familiares, o que fragiliza a identidade e o poder da ação coletiva/comunitária, existindo uma fraca participação da população nas atividades comunitárias.

⁸ Os valores das percentagens presentes no texto foram arredondados a uma casa decimal

5.3. SITUAÇÃO PERANTE O TRABALHO

O desemprego tem sido identificado como um dos fatores de peso e mais associado à configuração da nova pobreza, quer induzido por alterações estruturais e pela reestruturação produtiva, quer visto pela inadequação da oferta face a uma procura mais exigente em qualificações e competências.

QUADRO 1 - SITUAÇÃO PERANTE O TRABALHO DOS RESIDENTES NO BAIRRO DR. NUNO PINHEIRO TORRES, EM 2012

Situação perante o Trabalho	Ativo	Desempregado	Não Ativo	Reformado/Pensionista
% da População	23%	27%	24%	26%

Fonte: Domus Social, 2012

Segundo dados disponibilizados pela Domus Social, podemos constatar através do **quadro 2** que 23% da população se encontra ativa profissionalmente, por contraposição 27% da população encontra-se desempregada, sendo que este valor apresenta-se como sendo o mais relevante, quer por expressar a maior percentagem, quer pelo impacto que esta condição provoca nos indivíduos, família e comunidade.

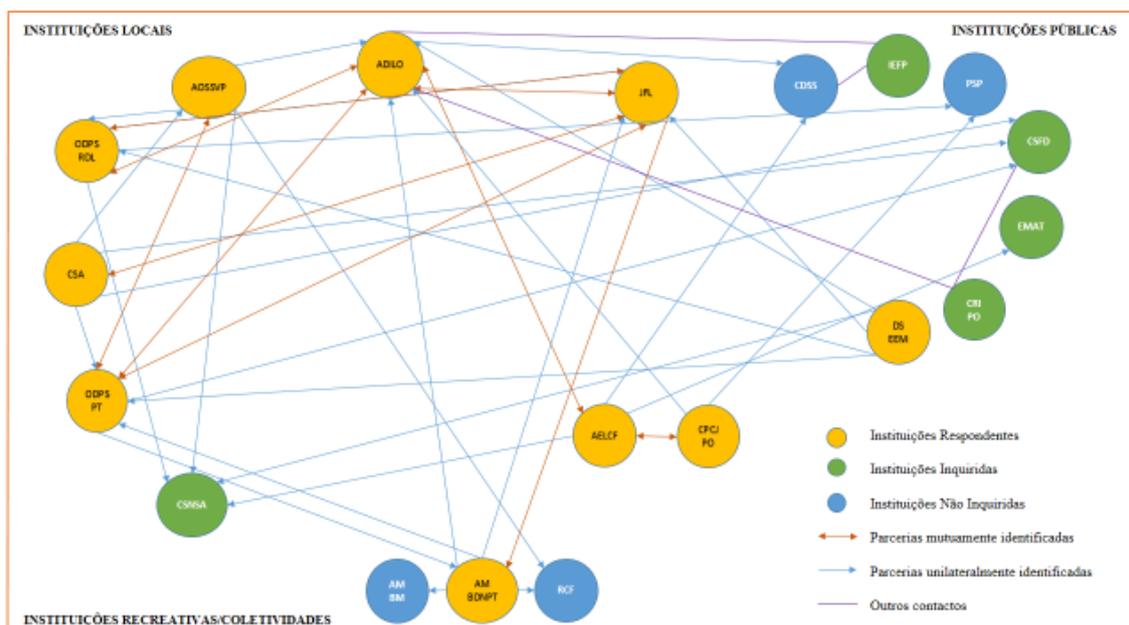
A dimensão económica é uma dimensão com particular importância, tendo em conta que o exercício pleno da cidadania passa pelo acesso às oportunidades oferecidas pela atividade económica. O trabalho constitui-se um elemento fundamental de diferenciação social e, mais ainda, de distribuição dos agentes nas hierarquias sociais. Desta forma, os indivíduos numa situação de desemprego vêem-se excluídos do acesso a alguns sistemas sociais básicos, tais como: justiça, educação, saúde, não tendo poder de compra e acesso aos bens de consumo disponibilizados pela própria sociedade.

A falta de rendimentos, vivenciada pelas famílias do bairro Dr. Nuno Pinheiro Torres, influencia gravemente os indivíduos na sua sobrevivência diária, na sua capacidade de consumo, na sua autonomia e na sua própria dignidade.

5.4 AS REDES INSTITUCIONAIS

Através do contacto estabelecido com as instituições que atuam no território de intervenção constatou-se que nenhuma apresenta uma resposta específica aos problemas de conflito e de desvinculação social. As instituições integram estes fenómenos nas características dos territórios e não apresentam nenhuma resposta concreta, sendo que os técnicos que vão fazendo mediação são os trabalhadores sociais, mas ao nível da informação e encaminhamento, ficando muito aquém das potencialidades da mediação.

FIGURA 3 - REDE DE INSTITUIÇÕES COM BASE NAS PARCERIAS IDENTIFICADAS⁹



Fonte: Elaboração pela autora, segundo as respostas das instituições aos questionários

⁹ Código/Sigla – Designação da Instituição

ADILO – Agência de Desenvolvimento Integrado de Lordelo do Ouro; **AELCF** – Agrupamento de Escolas Dr. Leonardo Coimbra (filho); **AMBDNPT** – Associação de Moradores do Bairro Dr. Nuno Pinheiro Torres; **AMBM** – Associação de Moradores do Bairro da Mouteira; **AOSSVP** – Casa de Lordelo; **CDSS** – Centro Distrital da Segurança Social; **CPCJ** – Comissão de Proteção de Crianças e Jovens em Risco, Porto Ocidental; **CRI** – Centro de Respostas Integradas do Porto Ocidental; **CSA** – Centro Social da Arrábida; **CSFD** – Centro de Saúde da Foz do Douro; **CSPNSA** – Centro Social Paróquia Nossa Senhora da Ajuda; **DS-EEM** – Domus Social Empresa de Habitação e Manutenção do Município do Porto; **EMAT** – Equipa Multidisciplinar de Apoio aos Tribunais; **IEFP** – Instituto de Emprego e Formação Profissional, Porto Ocidental; **JFL** – Junta de Freguesia de Lordelo do Ouro; **ODPSPT** – Obra Diocesana de Promoção Social, Pinheiro Torres; **ODPSRDL** – Obra Diocesana de Promoção Social, Rainha D. Leonor; **PSP** – Polícia de Segurança Pública; **RCFP** – Real Clube Fluvial Portuense

Através da leitura da **figura 3** constatamos a existência de 4 grupos:

O 1º grupo - rede de parcerias mútuas entre instituições locais privadas - localiza-se na parte superior esquerda, constituído pela **ADILO** (Agência de Desenvolvimento Integrado de Lordelo do Ouro), **AOSSVP** (Casa de Lordelo), **CSA** (Centro Social da Arrábida), **CSPNSA** (Centro Social Paróquia Nossa Senhora da Ajuda), **ODPSPT** e **ODPSRDL** (Obra Diocesana de Promoção Social, Pinheiro Torres e Obra Diocesana de Promoção Social, Rainha D. Leonor).

O 2º grupo - rede de parcerias unilateral - apresenta-se na parte superior direita, formado pela **CDSS** (Centro Distrital da Segurança Social), **CRI** (Centro de Respostas Integradas do Porto Ocidental), **CSFD** (Centro de Saúde da Foz do Douro), **DS-EEM** (Domus Social - Empresa de Habitação e Manutenção do Município do Porto), **EMAT** (Equipa Multidisciplinar de Apoio aos Tribunais), **IEFP** (Instituto de Emprego e Formação Profissional, Porto Ocidental) e **PSP** (Policia de Segurança Pública).

O 3º grupo - associações - encontra-se na parte inferior esquerda e diz respeito à **AMBDNPT** (Associação de Moradores do Bairro Dr. Nuno Pinheiro Torres), ao **RCF** (Real Clube Fluvial) e à **AMBM** (Associação de Moradores do Bairro da Mouteira), em que todas são coletividades. A primeira foi constituída pelos moradores do bairro, em Novembro de 2011 e está aberta à participação da população do Bairro, a segunda é a coletividade desportiva mais antiga da freguesia e a frequência nas suas atividades requer um custo e a terceira foi constituída formalmente pelos moradores do Bairro em Março de 2012. Saliente-se que a história das Associações de moradores é muito recente, sendo que a sua criação foi impulsionada pelo trabalho desenvolvido pela **ADILO**, através do Contrato Local de Desenvolvimento Social (CLDS).

Fazemos, ainda, referência a um **4º grupo** - instituições públicas - onde se inscrevem a **JFL** (Junta de Freguesia de Lordelo do Ouro), **AEDLCF** (Agrupamento de Escolas Dr. Leonardo Coimbra (filho)) e a **CPCJ** (Comissão de Proteção de Crianças e Jovens em Risco), por se encontrarem muito próximas das instituições locais, verificando-se um trabalho mais coordenado no que respeita à intervenção das várias instituições no terreno.

Com base na análise aos inquéritos aplicados às instituições é possível fazer a seguinte descrição e reflexão:

O **1º grupo** caracteriza-se por apresentar uma rede de parcerias mútuas entre instituições locais privadas com uma missão social e parcerias unilaterais com

instituições públicas, com a exceção da **JFL**, **CPCJ** e **AEDLCF**. O trabalho de parceria entre organismos públicos e destes com as instituições locais apresenta-se frágil, uma vez que se traduzem em relações unilateralmente identificadas. Porém, este último dado está intimamente ligado com o índice de respostas das instituições, daí não estarmos em condições de afirmar que não existem parcerias mútuas entre os organismos públicos e entre estes e as instituições locais.

O 2º **grupo** caracteriza-se por ter uma rede de parcerias unilateral, praticamente apontada por existirem instituições locais que elegeram instituições públicas para a execução do seu trabalho, com a exceção do **CRI Porto Ocidental** que é mencionado pelo facto de termos conhecimento da existência de trabalho conjunto com outras instituições locais, nomeadamente com a **ADILO** e o **CSFD**.

O 3º **grupo** caracteriza-se por uma rede de parcerias mutuamente identificadas, nomeadamente como entre o **AMBDNPT**. Este dado parece-nos importante, pois revela que as instituições formadas pela população iniciam o seu processo de comunicação e participação junto de outros órgãos locais.

Conclui-se que as instituições locais evidenciaram as relações de parceria existentes entre elas, existindo colaboração, cooperação, trabalho em rede formal (protocolos) e informal (uso de conhecimentos pessoais e de contactos pessoais) e trabalho em equipa.

No caso concreto do Centro Social da Arrábida revela não ter protocolos, fazendo uso dos conhecimentos pessoais com outras instituições no desenvolvimento do seu trabalho. Por sua vez, a Obra Diocesana de Promoção Social representada através do Centro Social do Pinheiro Torres refere não desenvolver trabalho em equipa com as outras instituições, com as quais mantém uma relação de parceria. No que respeita à Obra Diocesana de Promoção Social patenteada pelo Centro Social da Rainha D. Leonor, esta demonstra existirem apenas uma parceria com base na colaboração, com a exceção do contacto com o Centro de Saúde que se baseia no trabalho em equipa e do uso de contactos profissionais com **ADILO**, com a qual mantém cooperação e faz uso dos contactos profissionais.

Verificamos que na freguesia de Lordelo do Ouro e por conseguinte no Bairro Dr. Nuno Pinheiro Torres existe um conjunto de instituições com respostas sociais em diferentes áreas de intervenção, conforme apresentado **no quadro 11, anexo 5**.

Estas respostas são dadas como foi possível ver através da figura 2 através de um trabalho conjunto, em parceria, com as várias instituições localizadas, ou que intervêm

no terreno. Contudo, verifica-se que não existem uma resposta com base na mediação social, aos problemas da desvinculação social e do conflito.

5.5. INTERVENÇÃO E APOIO SOCIAL ÀS FAMÍLIAS NO BAIRRO DR. NUNO PINHEIRO TORRES

Assumindo as variadas formas ao longo das diferentes épocas e nos diferentes contextos sociais, a família, enquanto grupo doméstico, pode ser definida como um grupo de pessoas ligadas por laços de parentesco cujos membros adultos assumem a responsabilidade de cuidar das crianças.

Pierre Bourdieu define a família como um *“lugar sagrado, secreto, de portas fechadas sobre a sua intimidade, separado do exterior pela barreira simbólica do limiar, perpetua-se e perpetua a sua própria separação, a sua privacidade como obstáculo ao conhecimento, segredo de negócios privados [...] do domínio privado”* (Bourdieu, 1994, p.135). Para este autor, a família constitui um lugar de privacidade e de intimidade com a qual geralmente se criam laços de grande intensidade e proximidade. É normal termos um relacionamento mais próximo com as pessoas com quem vivemos uma vez que são as pessoas mais próximas de nós com as quais partilhámos todos os aspetos da nossa vida.

A família traduz-se numa rede de relacionamento do tipo primário, que engloba relacionamentos de grande intensidade e frequência sendo estabelecidas com alguém com quem partilhamos aspetos importantes da nossa vida. Estas relações implicam uma maior proximidade sendo relações que envolvem afetividade. Como já foi referido anteriormente, onde existem relações existem conflitos, assim a família não é exceção sendo presenteada com conflitos. Os conflitos familiares são geralmente encarados com negatividade por apresentarem um carácter afetivo muito forte com implicações no quotidiano.

5.5.1. BREVE CARACTERIZAÇÃO DAS FAMÍLIAS

Nas famílias residentes no bairro Dr. Nuno Pinheiro Torres, constata-se, por observação participante, que a rede de relacionamento dos indivíduos é limitada, composta por indivíduos pertencentes à mesma classe social, ou seja, todos vivem as mesmas condições de existência. Desta forma, a rede relacional não se constitui um recurso no aumento de oportunidades, e os indivíduos ficam, assim, circunscritos a uma relação meramente intraclassista, afastando-os cada vez mais dos outros grupos sociais.

QUADRO 2 - TIPOS DE FAMÍLIAS RESIDENTES NO BAIRRO DR. NUNO PINHEIRO TORRES, EM 2012

Tipo de Família	Isolado	Nuclear sem filhos	Nuclear com filhos	Avós com netos	Monoparental com filhos	Família Alargada	Família Extensa	Outros
% da População	24,1%	14,5%	24,1%	1,4%	22,2%	8,5%	5,0%	0,2%

Fonte: Domus Social, 2012

Uma das características associadas aos bairros de habitação social é a existência de uma considerável percentagem no que respeita a famílias nucleares com filhos e monoparentais. O mesmo se pode verificar no bairro Dr. Nuno Pinheiro Torres, sendo que através da leitura do **quadro 3** constata-se que são as famílias isoladas, assim como famílias nuclear com filhos que predominam no bairro Dr. Nuno Pinheiro Torres, com 24.1%, cada uma, dando um total de 48.2%, ou seja, representam aproximadamente metade da população total. Estes dois tipos de família são logo seguidos de famílias monoparentais, com 22.2% da população total. O desemprego, o divórcio, a segregação familiar devido a conflitos familiares, são alguns dos motivos justificativos dos números evidenciados.

5.5.2. SINALIZAÇÕES

As famílias oriundas de contextos sociais desfavorecidos apresentam maior fragilidade nas suas redes relacionais, devido a uma escassez de recursos que não lhes permite aceder a um conjunto de oportunidades capaz de lhes proporcionar uma harmonia dos vários domínios da vida.

QUADRO 3 - SINALIZAÇÕES À CPCJ DE SITUAÇÕES CIRCUNSCRITAS AO BAIRRO DR. NUNO PINHEIRO TORRES, EM 2012

Problemática	Negligência	Violência Doméstica	Absentismo Escolar
Nº de Sinalizações	1	4	2
Entidade Sinalizadora	Institucional	Institucional	Institucional

Fonte: Elaboração pela autora, segundo dados disponibilizados pela CPCJ - Porto Ocidental, 2013

Em 2012 foram acompanhadas 7 famílias oriundas do bairro Dr. Nuno Pinheiro Torres pela CPCJ-Porto Ocidental, sendo que 4 delas foram acompanhadas pelo motivo de violência doméstica, visível através da leitura do **quadro 4**.

A violência doméstica é um fenómeno marcado por um elevado estado de conflitualidade entre elementos familiares, casal, pais e filhos, ou outros, definindo-se por “qualquer ato, inclusive de omissão, por parte dos membros da família, e quaisquer condições que resultam de tais ações ou inações, privando os outros membros da família de direitos e liberdades iguais, e/ou interferindo com o seu desenvolvimento normal e a sua liberdade de escolha” (Dias, 2004, p.87).

Por ser um problema que coloca em causa os direitos humanos, fazendo-se sentir no seio da família e comunidade e por isso com grande impacto social, o mesmo tem sido alvo de intervenção pelos órgãos sociais e políticos. Desta forma, a violência doméstica é consagrada crime público através da Lei 7/2000 de 27 de Maio, sendo que até então era considerada um crime semipúblico. Com esta alteração, a denúncia do crime, que antes tinha de ser feita pela vítima, pode agora ser efetuada por qualquer pessoa que saiba da ocorrência.

Para além da intervenção jurídica, o Estado elaborou um Plano Nacional contra a Violência Doméstica, com vista a uma intervenção transversal e integrada, incitando à colaboração de vários organismos públicos e considerando os contributos da sociedade civil.

Atualmente, encontra-se a decorrer o **IV Plano Nacional contra a Violência¹⁰ Doméstica** (2011-2013), estruturado com base nas políticas nacionais e em articulação com orientações internacionais às quais Portugal se encontra vinculado.

A intervenção da CPCJ, que tem como principal objetivo a promoção dos direitos e proteção da criança e do jovem em perigo (Lei 147/99 de 1 de Setembro), com as 4 situações de violência doméstica foi feita segundo a sinalização institucional. Constatase, assim que o contacto da CPCJ com as famílias, não advém primeiramente de um contacto da família.

¹⁰ O Plano prevê que sejam implementadas 50 medidas em torno das cinco áreas estratégicas de intervenção : 1) Informar, sensibilizar e educar; 2) Proteger as vítimas e promover a integração social; 3) Prevenir a reincidência — intervenção com agressores; 4) Qualificar profissionais e 5) Investigar e monitorizar. In: Diário da República, 1.ª série, n.º 243 de 17 de Dezembro de 2010. Disponível em http://195.23.38.178/cig/portalcig/bo/documentos/IV_PNVD_2011_2013.pdf, acedido a 2 de Abril de 2013

5.5.3. APLICAÇÃO DA MEDIDA DE RENDIMENTO SOCIAL DE INSERÇÃO

Em Março de 2013, no bairro Dr. Nuno Pinheiro Torres, encontram-se a beneficiar da medida de Rendimento Social de Inserção (RSI) 553 pessoas, representando 50.4% da população total residente no bairro, ou seja, cerca de metade.

O RSI diz respeito a uma medida de política social que tem como base o apoio económico a famílias carenciadas economicamente, sustentado num contrato de inserção onde está explícito o compromisso da família e das instituições de acompanhamento em garantir a satisfação das necessidades básicas aos indivíduos e famílias de forma a potenciar a sua inserção profissional e social. Esta medida tem como alvo o combate aos fenómenos de pobreza e exclusão social.

A legislação em vigor, através do Dec. Lei 133/2012 de 27 de Junho define o agregado familiar como conjunto de pessoas que vivem em economia comum, especificando o cônjuge ou pessoa que viva com o titular em união de facto há mais de dois anos e todos os menores a cargo, que tenham ou não laços de parentesco com o titular; todos que residem na mesma habitação vínculos familiares. Assim, reunidos estes critérios os elementos passam todos a fazer parte de um único processo de acompanhamento, no âmbito do RSI, o que significa que o elemento titular do processo recebe prestação pecuniária pelos elementos todos que residam consigo.

Com esta alteração na lei verifica-se, empiricamente, no contacto com a população através da intervenção técnica que este critério origina muitos conflitos familiares, devido à dificuldade de gestão económica do rendimento familiar.

Os indivíduos apresentam-se nos serviços numa perspetiva de dependência, esperando que estes encontrem a resolução aos seus problemas, pois julgam-se incapazes de por si só solucionarem os mesmos, sejam eles económicos, sejam de conflito ou de acesso ao sistema de oportunidades. Trata-se de uma “profecia que auto concretiza” em que existe um processo de interiorização de sentimentos de inferioridade, incapacidade de resolução dos seus próprios problemas traduzindo-se em dificuldades de acesso a uma sociedade de bens e consumo.

Dada a presente escassez de recursos e de repostas adequadas aos problemas que se apresentam emergentes, estes contactos com as instituições traduzem-se em relações de conflito. As populações criam expectativas que não são correspondidas pelas instituições, e estas por sua vez não têm um papel educativo e soluções capazes de criar

mudança no que respeita à autonomia e capacitação da população na resolução dos seus problemas.

Os serviços locais apresentam-se incapazes de dar resposta à situação de conflito, por falta de meios técnicos, teóricos e de tempo. Os serviços de ação social estão vocacionados para dar resposta no imediato, a pedidos que exigem resolução rápida, não existindo disponibilidade de realização de um trabalho prospetivo, baseado num planeamento estratégico que promova o desenvolvimento de um trabalho capaz de gerar mudança.

5.6. IDENTIFICAÇÃO DOS PROBLEMAS

Através dos questionários aplicados às instituições locais e da consulta dos dados disponibilizados pelo CLDS, no âmbito da criação da associação de moradores do Bairro Dr. Nuno Pinheiro Torres evidenciamos os problemas, presentes no **quadro 10**, (**ver anexo 4**) referindo-se a uma análise SWOT do mesmo.

Os dados disponibilizados pela ADILO resultaram da aplicação de inquéritos pelo Contrato Local de Desenvolvimento Social aos moradores do BDNPT, com a intenção de apurar quais as funções da associação que estes julgavam oportunas de forma a desenvolver um trabalho próximo da população. Contudo, as respostas foram dadas em jeito de identificação de necessidades/problemas vivenciados localmente.

No que respeita às instituições locais, o questionário, aplicado pela investigadora, continha uma questão direta de identificação de problemas, conforme expressado no subcapítulo 4.1.3 do presente trabalho.

A análise SWOT revela-se um instrumento importante na análise do ambiente interno e externo quer do Projeto, quer da comunidade envolvente. Assim sendo, tomaremos como ponto de partida a análise segue-se a tentativa de apresentação das forças, oportunidades, fraquezas e ameaças de forma a ter-se presente o contexto de intervenção, para que se consiga a máxima aproximação ao alcance dos objetivos propostos.

Através da leitura da análise SWOT (**quadro 10**, **anexo 4**), constata-se que o contexto de intervenção apresenta um conjunto de fraquezas. Interessa-nos salientar as que não apresentam respostas institucionais, como são exemplo: a quebra de laços na comunidade, por dificuldades de comunicação e agudização de conflitos e o baixo nível de participação cívica. Estes problemas, ao longo do tempo, foram descurados por uma

política social pouco sustentada e preparada para contemplar as várias dimensões do indivíduo, nomeadamente a relacional, não contemplando uma intervenção que assente numa cultura de prevenção, de paz e de participação nas atividades cívicas por parte da população e das instituições. Fruto desta política assistimos hoje a uma lógica de competição infundada e a uma atitude passiva na luta pela melhoria das condições de vida.

A precariedade económica, social e cultural vivenciada pelos indivíduos e famílias residentes no bairro Dr. Nuno Pinheiro Torres associada à escassez de respostas eficazes potenciam e agudizam situações de crise e de stress nas relações familiares e comunitárias, constatando-se por via do atendimento à população um aumento de conflitos.

As instituições locais entrevistadas (**anexo 5**) apresentam uma missão social, e atuam com o intuito de contribuir para a autonomia e melhoria das condições de vida dos indivíduos e famílias em situação de vulnerabilidade, no entanto este objetivo torna-se cada vez mais de difícil alcance devido a um conjunto de ameaças, já enunciadas, mais concretamente no que respeita à ausência de uma política social sustentável e estratégica. Assim, as instituições vêm-se forçadas a dar respostas com base na emergência, na minimização de danos provocados pela ausência das condições materiais de vida, deixando para segundo plano uma intervenção de cariz participativo baseada na capacitação dos indivíduos, na rentabilização de recursos e consciencialização de um potencial comunitário como uma forma de transformação social.

CAPÍTULO 6. CENTRO DE MEDIAÇÃO SOCIAL E COMUNITÁRIA (CMSC): DA IDEIA AO PROJETO

A *comunidade* presente no bairro Dr. Nuno Pinheiro Torres (*território*) não apresenta recursos capazes de intervir ao nível dos conflitos, da promoção da cidadania e reconstrução de laço sociais, o que potencia a perpetuação de conflitos latentes, de obstáculos no acesso ao sistema de oportunidade, a obstrução do desenvolvimento comunitário, verificando-se a existência de uma tensão social. Estamos em condições para expressar que constitui-se um problema: **a fraca participação cívica e a ausência de processos de comunicação na procura de resolução de problemas comunitários que se traduz na ausência de uma cidadania ativa e numa fragilização dos laços sociais**, não existindo uma resposta de intervenção social, ao nível da mediação social, capaz de promover a cidadania, a resolução dos conflitos, a transformação das relações e uma cultura de paz.

Assiste-se a uma conflitualidade entre a população residente no Bairro Dr. Nuno Pinheiro Torres, bairro de habitação social, e a população residente em outros espaços residenciais, e, ainda, com um conjunto de instituições, como são exemplo, a escola, a segurança social por se verificar uma distinção entre culturas e estilos de vida. Assiste-se a relações de domínio por parte da cultura maioritária (dominante) e uma cultura minoritária (dominada), desencadeando conflitos por choque de culturas e identidades. A mediação não pretende ser ambiciosa na erradicação dos conflitos, no entanto interessa encontrar modelos de convivência entre indivíduos-indivíduos, indivíduos-organizações, organizações-organizações.

É neste contexto de uma sociedade em que grupos, organizações e indivíduos revelam muitas vezes incapacidade para viver em conjunto, que Lemaire e Poitras sustentam que a *“mediação surge, por um lado, como consequência da desagregação do laço social e, por outro, como uma resposta adaptada para a reconstrução de uma nova forma de coesão social (...) as práticas de mediação social e de mediação comunitária revestem-se de bastante interesse, na medida em que constituem tentativas de resposta aos novos problemas sociais, sobretudo, aqueles em que as soluções tradicionais se têm revelado inadequadas”* (Lemaire e Poitras, 2004, p.18).

Assim sendo é nossa intenção: **propor a criação de um Centro de Mediação Social e Comunitária que utilize a mediação, em contexto de bairro, como instrumento de intervenção social, com vista a promover a coesão social e territorial**, argumentando

assim que: a **mediação social e comunitária traduz-se numa resposta local mais adequada e atempada do que as organizações formalmente instituídas por recorrer a redes locais (in) formais, valorizando a participação e o empowerment das comunidades nos processos de decisão.** A ação do Centro desenvolve-se com e para a comunidade do **Bairro Dr. Nuno Pinheiro Torres.**

6.1. CMSC, UMA PROPOSTA SOCIALMENTE INOVADORA...

A inovação social surge no meio do terceiro sector, da economia social e da sociedade civil, dado o seu carácter dinâmico e a sua missão, pois áreas como o serviço social, o ambiente, a saúde necessitam de respostas cada vez mais capazes de: a) satisfazer as necessidades (i) materiais que não são satisfeitas pelo mercado; b) gerar mudança nas relações sociais; c) promover a inclusão social, d) capacitar todos os atores envolvidos, de forma a desencadear mudanças nas relações de poder (André & Abreu, 2006, p.124). Isto de forma sustentável e durável no tempo.

A inovação social nasce com base na inovação tecnológica, porém à medida que se vai conceptualizando, vai-se distanciando/diferenciando por via da transformação social. Ou seja, a inovação social pode permitir uma melhor inclusão de grupos e indivíduos excluídos em várias esferas da sociedade e em várias escalas espaciais.

A inovação social é em si um *processo* e um *produto*, isto é, um processo por promover a inclusão e a capacitação, sendo que estas transformações envolvem vários agentes sociais, e são morosas de se alcançar, não se conseguindo a sua efetivação num curto espaço de tempo, e um produto por poder ser replicado em diferentes contextos, originando mudança social, que implica uma ação coletiva (*idem*, p. 126).

O CRISES (Centre de Recherche sur les Innovations Sociales) define inovação social como uma intervenção iniciada por atores sociais com vista a responder a aspirações e a necessidades, apresentando uma solução ou tirando proveito de um contexto a fim de modificar as relações sociais, transformar um quadro de ação, ou propor novos valores culturais (Lévesque & Lajeunesse-Crevier, 2005).

Por sua vez, o projeto EQUAL desenvolve um conceito de inovação social com base na criação de novos instrumentos ou métodos, estratégias, conceitos, ideias e práticas que surgem para responder a necessidades sociais de natureza diversa. Constitui-se numa resposta potenciadora de uma sociedade mais aberta e justa, mais participativa e

democrática. A inovação torna-se mais eficaz quanto maior for complementaridade entre os setores público, privado e terceiro setor (Figueirôa, 2008, p. 25).

A criação do Centro de Mediação Social e Comunitária é em si uma resposta com características de inovação social por pretender potenciar, na comunidade, a criação de laços e de uma rede sólida e coesa entre indivíduos e instituições, pois protagoniza um projeto de mudança por via da construção de canais de diálogo e de capacitação para a participação nas esferas sociais, políticas e económicas de populações que tendencialmente delas se mantêm afastadas (Oliveira, 2005, p.26).

A participação cidadã, a competência técnica e ética orientada para o empowerment, e os processos de cooperação e partilha, serão alguns dos eixos analíticos impulsionadores do projeto que seguimos a apresentar:

1) **Participação Cidadã:** O conceito de participação, como anteriormente referido, remete-nos para a esfera da cidadania, para os direitos e deveres do indivíduo enquanto cidadão. Só haverá participação social quando o indivíduo for capaz de contribuir para todos os aspetos da vida económica, social e política de uma determinada comunidade. Este pressuposto é fundamental na criação e desenvolvimento das atividades do CMSC, pois é essencial que a própria comunidade tome consciência da sua situação e possa, e partir daí, pensar em conjunto, com a equipa técnica, em alternativas e soluções para os problemas enfrentados. O CMSC deve ter a capacidade de chamada de participação de um número alargado de atores e interessados no trabalho desenvolvido por esta iniciativa.

Em contexto comunitário, a mediação constitui-se num instrumento de intervenção impulsionador da *“restauração de laços sociais, sustentando modalidades alternativas de gestão das relações sociais, tornando-se num processo comunicacional de transformação do social e uma requalificação das relações sociais”* (ibidem).

Ao intervir em contexto comunitário torna-se necessária a compreensão dos estilos de vida e da diversidade cultural, social e económica da população habitante e instituições, uma vez que é intenção da mediação a (re) aprendizagem de formas de gestão da diversidade e de proximidade relacional de forma a facilitar a procura de consensos entre interesses, estimulando a interação social.

À partida, por si só, a mediação apresenta-se como uma proposta de intervenção inovadora por pretender ser uma resposta diversificada e com qualidade. A mediação não pretende apenas solucionar problemas de conflito, nem apenas capacitar os

intervenientes na e para a resolução dos mesmos, mas também ser capaz de agregar um conjunto de forças e impulsionar o (re) estabelecimento das relações sociais, ambientais e económicas presentes numa comunidade.

O trabalho desenvolvido no CMSC basear-se-á não só na participação de todos os agentes envolvidos como num trabalho de cooperação e parceria entre todos, constituindo-se uma verdadeira rede que canalize energias e reconheça competências, com vista à promoção da cidadania, à resolução de conflitos, ao desbloqueio no acesso ao sistema de oportunidades e ao restabelecimento dos laços sociais. Constitui um pressuposto que todos os atores se preocupem com as exigências de consolidação da rede, para que esta seja inclusiva e sustentável. Note-se que a participação de todos os atores constitui um elemento fulcral no desenvolvimento e consolidação de uma nova cultura de cooperação e de parceria.

O CMSC, através do impulso à participação, pretende dar à comunidade a oportunidade desta reconhecer e identificar a sua identidade, descobrir a complexidade das suas vivências e a necessidade de fortalecer a sua responsabilidade cívica. O pressuposto da participação é central para que a própria comunidade tome consciência da sua situação e possa, e partir daí, pensar em conjunto com a equipa técnica em alternativas e soluções para os problemas enfrentados.

2) **Competência Técnica e Ética:** Aos profissionais que operam no domínio social, a exercer funções no CMSC será exigida competência técnica e ética na aplicação dos seus conhecimentos e nas suas funções, devendo-se perceberem como detentores de ferramentas que auxiliarão no processo de construção da intervenção e não como detentores de soluções pré-concebidas ou de um conhecimento superior. A observação e a escuta devem ser privilegiadas para que percebam e compreendam as dinâmicas sociais que configuram o território. Neste contexto, o empowerment assume-se, igualmente, como um elemento importante no desenvolvimento deste Projeto, pois através do mesmo e na aplicação da medição pretende-se promover a autonomia dos indivíduos na tomada de decisão, a democracia direta (participativa) e aprendizagem de uma cultura de pacificação social. A emergência de novos mecanismos de exclusão social e a falta de poder de muitos grupos sociais para acederem à participação plena nos espaços de cidadania têm contribuído para o desenvolvimento de respostas alternativas.

É a ideia de “*alargamento das possibilidades*”, defendida por Henriques (2001) quando afirma que “*a noção de empowerment está na visão dos meandros, das relações, da força e da perceção das possibilidades que cada um tem por intervir*”. Mediante a ação de um agente externo, o empowerment facilita a ação das pessoas no processo de mudança das atitudes. Trata-se de um processo de ganhar influência sobre os acontecimentos e seus resultados, quer para um indivíduo, quer para um grupo. “*O caminho histórico que alimentou este conceito visa a libertação dos indivíduos relativamente a estruturas, conjunturas e práticas culturais e sociais que se revelam injustas, opressivas e discriminadoras, através de um processo de reflexão sobre a realidade da vida humana*” (Pinto, 2001, p.247).

De facto, aplica-se através do empowerment um mecanismo a partir do qual os indivíduos adquirem controlo sobre os problemas, desenvolvem consciência crítica acerca dos mesmos e participam nas decisões que afetam as suas próprias vidas. Esta conferência de poder consagra-se na participação e cidadania por parte das pessoas mais desfavorecidas. Através da mediação esta conferência é garantida, pois esta é sua condição, isto é, a mediação impõe que a resolução dos problemas deve ser criada pelos indivíduos e não por um terceiro elemento. A mediação confere, ainda, aos indivíduos um conjunto de saberes que lhes permite a participação. Partindo de uma ótica otimista, a tomada de consciência destes saberes favorece a implicação das pessoas na ação que se desenvolva e consolida um clima de confiança e de escuta entre os diferentes atores.

É importante a ressalva de que é necessário importar para as práticas interventivas, assim como para a população-alvo a noção de dever, pois só através da sua apreensão e aplicação se torna socialmente e culturalmente aceitável a decisão.

3) **Processos de Cooperação e Partilha:** Dada a inexistência de uma resposta semelhante em território português que possa servir de exemplo, ou ser replicada, o CMSC possibilita a experimentação, teste e consequente validação de novas metodologias, instrumentos, produtos e processos face aos problemas vivenciados e diagnosticados conjuntamente com a população, permitindo a sua disseminação, quer na replicação de mais centros quer na replicação de processos por parte de outras instituições.

É desta forma que a proposta da criação do Centro de Mediação Social e Comunitária se traduz numa resposta inovadora, pelo seu carácter participativo, conciliador, experimental e dessiminativo.

O empreendedorismo social teve uma primeira expressão nos E.U.A., com base nas disciplinas de economia e gestão. Na Europa, os estudos com vista à construção teórica do conceito têm apresentado um cariz bastante sociológico e político e, neste contexto, as empresas sociais traduzem-se num elemento fundamental para a recolha de dados, pois verifica-se que nelas estão presentes pessoas impulsionadoras de mudança e renovação do terceiro sector. Estas empresas propõem-se a alcançar diversos objetivos e para isso mobilizam os recursos e chamam a participar diferentes *stakeholders* na sua gestão, como por exemplo cooperantes/associados, trabalhadores, voluntários, utilizadores e instituições.

Está implícito no conceito: a criação de valor (Jean Baptiste Say), a inovação (Schumpeter) e o sentido de oportunidade (Drucker) e é com base nestas dimensões que pretendo criar o Centro de Mediação Social e Comunitária. Se, por um lado, apresento a vontade e motivação para construir um projeto de intervenção social, não é menos verdade que a minha ação vai depender do contexto de intervenção. Isto é, o facto de poder apresentar algumas características de empreendedora no que toca à motivação, à identificação de necessidades e oportunidades, à utilização dos recursos, à criação do projeto, não significa por si só que este se torne motor de mudança, pois é necessário que exista por parte dos outros agentes “*capacidade de mudança das condições estruturais das situações em que estão envolvidos*”, quer na esfera social, política, e económica” (Ferreira, 2006, p. 3).

Segundo a Ashoka, que é uma organização internacional sem fins lucrativos, o Empreendedor Social “*aponta tendências e traz soluções inovadoras para problemas sociais e ambientais, seja por enxergar um problema que ainda não é reconhecido pela sociedade e/ou por vê-lo por meio de uma perspetiva diferenciada. Por meio da sua atuação, ele acelera o processo de mudança e inspira outros atores a se engajarem em torno de uma causa comum*”¹¹.

Na perspetiva do empreendedorismo social a investigadora identifica-se com a mais individualista no que concerne à promoção de mudança social, procurando que o CMSC adote uma missão que vise a criação e manutenção do valor social, que seria o da coesão social, utilizando o recurso de procura de novas oportunidades e *stakeholders* e

¹¹ <http://www.ashoka.org.br/visao/empreendedorismosocial/>, acessido a 14 de Janeiro de 2013

empenhando-me num processo contínuo de inovação dos serviços e metodologias, adaptação às necessidades e instrumentos de intervenção e aprendizagem empírica e teórica, conforme defende Gregory Dees na sua definição de empreendedor social (Dees *apud* Ferreira, 2006, p. 5).

Contudo, identifica-se também com a perspetiva de inovação sistémica, no sentido em que recorre à congregação de diferentes tipos de mediação num só centro como forma de resposta mais eficaz aos problemas sociais de sentimento de insegurança, de ausência de informação e conseqüente falta de participação, ao conflito, aos “buracos” nas redes comunitárias, sendo que a mudança no indivíduo potencia a mudança coletiva e social. É objetivo do CMSC, não só o acesso à informação e direito a formação, como inculcar nos participantes valores de coesão social, de participação e formas de relacionamento saudáveis, procurando construir uma cultura de mediação.

São avançados diferentes tipos de empreendedorismo social (Alvord, Brown e Letts, 2002, pp. 3-4):

1. ***Combinação entre empresas com impactos sociais e organizações sociais com métodos empresariais*** - Nesta perspetiva os empreendedores sociais usam competências e conhecimentos do mundo dos negócios para criar empresas que prosseguem fins sociais, sendo ao mesmo tempo sustentáveis no mercado.
2. ***Inovação para impacto social*** - Aqui os empreendedores sociais focam-se nos problemas sociais, criam iniciativas inovadoras, constroem novas formas de organização social, mobilizam recursos em resposta a esses problemas e não aos ditames do mercado ou critérios comerciais. É uma perspetiva que tem por base a definição de empreendedor social, defendida por J. Gregory Dees (2001), como um agente de mudança no sector social.
3. ***Modo de Catalisar a Transformação Social*** - Esta perspetiva de empreendedorismo social ultrapassa a solução dos problemas que são a fonte de preocupação original e foca-se na produção de pequenas mudanças a médio prazo, que ecoam nos sistemas existentes para catalisar mudanças de maior escala no longo prazo. Neste sentido, os empreendedores sociais percebem os problemas imediatos mas também os sistemas sociais mais amplos e as suas interdependências. Assim, é possível introduzir novos paradigmas como ponto de alavanca que podem levar a uma sequência de mudanças que se reforçam mutuamente, criando e sustentando formas de organização social transformadas, e

também inclusivas das preocupações com os recursos, bem como com as inovações para impacto social.

É na segunda perspectiva de empreendedorismo social que enquadrámos a iniciativa do Centro de Mediação Social e Comunitária, pois a ideia do centro surge da necessidade de ser mais audaz no desenvolvimento da minha atividade profissional e de contribuir para a mudança nos paradigmas de intervenção social, que se exige cada vez mais num território como o Bairro Dr. Nuno Pinheiro Torres.

A crise atual do modelo económico vigente, das ideologias políticas, dos valores e a desorientação social motivam-me a não desistir da tentativa de coesão social. É com base nesta motivação pessoal e profissional e nas características do território da minha intervenção que construo a ideia de criação do Centro de Mediação Social e Comunitária.

Através do processo de identificação de problemas, elencados na análise SWOT (**quadro 10, anexo 4**) verificamos problemas como o conflito, a ausência de coesão comunitária, de ausência de informação, de dificuldades na manutenção das parcerias e no acesso ao direito, não que não têm resposta, quer pelos órgãos institucionais, quer pela sociedade civil. Isto leva-nos a pensar que o Centro pode constituir-se numa oportunidade, preenchendo uma lacuna, uma ausência de resposta de intervenção comunitária.

A iniciativa baseia a sua intervenção num território, bairro Dr. Nuno Pinheiro Torres, focando-se nos problemas existentes e na ausência de resposta aos mesmos.

O CMSC procura criar mudanças sistémicas e sustentáveis. Ainda que a sua ação se baseie no local, os seus objetivos são abrangentes no alcance da melhoria das relações sociais e poderá ser replicado a nível nacional.

O CONCEITO DE FRANCHISING SOCIAL APLICADO AO CMSC

É preocupação da investigadora enquanto promotora da iniciativa e possível empreendedora social, a sustentabilidade do Centro de Mediação. A sustentabilidade surge da crescente consciencialização, durante a década de 80, de que os países necessitavam descobrir formas de promover o crescimento das suas economias sem destruir o meio ambiente ou sacrificar o bem-estar das futuras gerações (Savitz, 2007, p.2). Quanto a este especto, parece-nos ser viável a sua concretização pela própria organização do centro, sendo que esta pode também traduzir-se numa ameaça devido às suas exigências.

Numa fase inicial do projeto existe a intenção de estabelecer parcerias com as entidades locais, nomeadamente com instituições públicas e privadas de forma a conseguir o financiamento inicial. O CMSC deve apresentar-se como uma “*organização híbrida*”, ou seja, deve misturar elementos sem fins lucrativos com fins lucrativos, (Dees, 1998 *apud* Volery & Hackl, 2011, p.157). Isto é, alguns dos serviços prestados pelo centro devem ter um cariz remuneratório de forma a permitir a aplicação deste financiamento em atividades sem custos para a população e a continuidade da prestação dos serviços.

O *franchising social* pode-se constituir num instrumento de replicação, ou seja, o CMSC pode desenvolver metodologias eficazes na resolução de conflitos e no restabelecimento de laços que possam ser replicadas pelas instituições locais, e, assim o *franchising social* pode ser uma ajuda na reconversão do CMSC numa empresa sustentável. Este modelo consiste numa “*adaptação do franchising comercial em que o franchisador desenvolve um conceito de sucesso social, permitindo que outros (franchisados) repliquem um modelo, usando um sistema comprovado e uma marca para alcançar um benefício social*” (Volery & Hackl, 2011, p.157).

A limitação geográfica do projeto pode ser um constrangimento, porém se a modalidade de funcionamento do Centro for bem-sucedida, existe uma grande possibilidade da sua replicação, podendo-o ajudar a estender as suas iniciativas a outros locais/comunidades, permitindo que mais pessoas beneficiem dos seus produtos, serviços e intervenção.

Outra definição de *franchising social* consiste neste “*como um sistema de relações contratuais que usa a estrutura de uma franquia comercial para atingir os objetivos sociais*” (Tracey & Jarvis, 2007 *apud* Volery & Hackl, 2011, p.157). Já Volery & Hackl

definem o conceito com um “*novo arranjo institucional no domínio do empreendedorismo social e representa uma promissora ferramenta de alavancagem para alcançar as metas sociais*” (*idem*, 2011, pp.157-158).

6.2. CMSC: UM PROJETO DE INTERVENÇÃO PARTICIPADA

Acreditamos que mediação social seja um instrumento poderoso na e para a educação, na identificação das diferenças e na promoção da tomada de decisão sem a intervenção de terceiros na resolução do conflito, consagrando-se, assim, um instrumento de exercício da cidadania.

Perspetivando a cidadania como forma de inclusão social, a mediação comunitária apresenta-se como uma resposta reinclusiva por remeter para os cidadãos a decisão sobre as suas vidas, humanizando as pessoas em relação às outras, ajudando a transcender seus preconceitos e paradigmas. Tal como afirma Moreira “*por preservar as relações sócio-afetivas, encarando o indivíduo como responsável por suas próprias ações e, como tal, capaz de solucionar seus problemas, atuando como sujeito de seu destino, desperta a mediação nos que a ela recorrem a consciência de seu papel de ator social. Preservando o respeito à dignidade do homem, a mediação, resgata nos seus clientes o sentimento de cidadania que neles se encontra adormecido*” (2003, p. 212).

Segundo Pedro Strozenberg¹², a mediação comunitária contribuiu diretamente para:

- a) *Reforçar a cultura da paz, através do estímulo ao diálogo e o estabelecimento de pactos entre pessoas e instituições;*
- b) *Reforçar a democracia direta, através da participação cidadã em temas que envolvam interesses coletivos e o monitoramento do poder público;*
- c) *Aproximar o discurso do direito à realidade dos diferentes povos, respeitando as diferenças e fazendo destas um potencial de crescimento;*
- d) *Estimular o surgimento de novos paradigmas no tratamento de diferenças, produzindo transformações culturais em âmbito coletivo e individual;*
- e) *Atuar de maneira interdisciplinar e autónoma.*

¹² <http://www.vivario.org.br>, acessado a 10 de Junho de 2012

6.2.1. OBJETIVOS DO CMSC NA MIRA DA SUSTENTABILIDADE

O Centro de Mediação Social e Comunitária terá subjacente **objetivos de caráter social**, com vista ao desenvolvimento de um Programa Social que consista na criação e implementação de novas metodologias de trabalho; na oferta de mediação comunitária, escolar, familiar e na oferta in (formativa) à população e instituições. Destes serviços podem vir a usufruir instituições com e sem fins lucrativos e população com e sem poder de compra.

A primeira preocupação do CMSC enquanto empresa social será transformar o problema em oportunidade, isto é, terá como prioridade o bem-estar da comunidade e não a obtenção de lucro por si só. O lucro que o Centro conseguir obter da oferta dos serviços será reinvestido na melhoria, divulgação e ampliação dos mesmos.

O capital social é um dos conceitos importantes a reter na e para a criação do Centro, pois o projeto pretende apropriar-se da “*soma das recursos reais e potenciais existentes e na rede de relacionamentos possuída por uma unidade individual ou social*” com vista a uma intervenção participada (Nahapiet & Goshal, 1998, p. 243 *apud* Volery & Hackl, 2011, p. 160). O pressuposto da participação é central numa intervenção desta natureza para que a própria comunidade tome consciência da sua situação e possa, a partir daí, pensar em conjunto com a equipa técnica em alternativas e soluções para os problemas enfrentados.

Uma das dimensões do capital social aplicada no CMSC será estrutural, uma vez que este pretende, face ao diagnóstico do tipo de relações presentes na comunidade, constituir-se uma “ponte” no acesso a recursos existentes no exterior da comunidade e a manutenção ou restabelecimento de laços na rede social (Granovetter, 1973 e Burt, 1992 *apud* Volery & Hackl, 2011, p. 160).

A dimensão relacional também se verifica na medida em que o CMSC terá como função potenciar e dar visibilidade às redes já existentes na comunidade, valorizando a confiança, normas e identidade existentes entre as partes envolvidas. A confiança é um valor fundamental na criação e manutenção das redes, uma vez que a “*expectativa de competência e de boa vontade de um dos lados é tanto uma exigência com um resultado das relações sociais*” (Blomqvist, 1997 *apud* Volery & Hackl, 2011, p. 160). Este valor está intimamente ligado à reciprocidade em que se baseiam as relações sociais no âmbito das empresas sociais. Espera-se que no Centro de Mediação exista uma lógica de *reciprocans homo*, ou seja, que os indivíduos se envolvam com base no

comprometimento e cooperativismo (Adler et al, 2002 *apud* Volery & Hackl, 2011, p. 158).

Com a intenção de disseminar o modelo de funcionalidade, com base no *franchising social*, o CMSC irá promover o trabalho conjunto entre colaboradores e com as entidades externas, privilegiando as relações com base na confiança e compromisso, pois estas “*produzem resultados que promovem produtividade, eficiência e eficácia*” (Morgan & Hunt, 1994: 22 *apud* Volery & Hackl, 2011, p. 162).

Como uma das pretensões do Centro é a diminuição de ruídos na comunicação será solicitado aos interessados em franchisar o seu modelo que procedam à informação detalhada sobre a sua aplicação, assim como será exigido uma franquia com vista à manutenção das atividades do Centro e à concretização do compromisso acordado entre ambas as partes.

Sendo um dos pontos fortes da comunidade a existência de parceria pretende-se que esta seja mais coesa, potenciando a comunicação entre os seus elementos em momentos de divulgação dos resultados das atividades, para que juntas possam tomar consciência das dificuldades e encontrar estratégias de atuação comuns.

A mudança e o reconhecimento social são forças motivadoras e impulsionadoras no âmbito do trabalho desenvolvido pelas empresas sociais. Assim, procura-se que os colaboradores do Centro se sintam satisfeitos com a sua intervenção, procurando garantir os padrões mínimos de qualidade com vista à satisfação dos utilizadores.

6.2.2. DESENHO DO PROJETO: PÓLOS, ATIVIDADES E OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Seguimos a apresentar a estrutura do Centro de Mediação Social e Comunitária, de forma a colmatar os problemas identificados pela população e instituições e elencados na análise SWOT (**ver quadro 10, anexo 4**), e que até ao momento não apresentam resposta institucional nem no seio na comunidade.

Tal como apresentamos na **figura 4**, é nossa intenção que o CMSC contenha 3 pólos de intervenção, assentes em princípios como: educação/formação, participação, empowerment e mediação com vista a concretização de uma mudança planeada e estruturada baseada na identificação e interesses da comunidade.

Em todas as atividades está prevista a participação da comunidade de forma ativa, mesmo nas atividades com caráter educativo/formativo e de investigação, em que

estamos habituados a ver as pessoas como alvo destas respostas. Perante este modelo de intervenção a comunidade é um recurso na construção da ação.

Seguimos a apresentar os diferentes pólos que constituem o Projetos e as várias atividades que este oferece. Assim, o pólo de Formação e Investigação foi criado com o intuito de promover programas de formação com vista à difusão da mediação e formação da população para uma convivência mais pacífica e para o estabelecimento de laços sociais; promover pesquisas e estudos que permitam um maior conhecimento sobre a mediação e sua divulgação, assim como para a criação de metodologias, instrumentos e produtos com vista a serem testados e validados, para posteriormente serem disseminados.

No que diz respeito à Escola de Cidadania, este pólo pretende oferecer espaços de uma democracia participativa, onde seja possível o confronto entre os interesses individuais e coletivos, onde se tenha conhecimento dos direitos e deveres e de um conjunto de políticas que influenciam as condições de vida das pessoas e instituições e por isso a necessidade da realização de assembleias comunitárias. É através de um laboratório de experiências que pretendemos que as pessoas sejam confrontadas com diferentes realidades e estimuladas para o autoconhecimento e reflexão sobre os seus comportamentos e decisões.

Por via de atividades como a comunidade de práticas pretende-se reunir um conjunto de pessoas e instituições, com responsabilidade para e com a comunidade, com vista à partilha de experiências e de conhecimento, à promoção de uma comunicação clara e comum, à identificação e priorização de necessidades de forma a refletirem sobre como resolver os problemas e juntos criarem práticas ajustadas, eficazes e eficientes. Estas práticas devem passar por um período de testagem e validação, de forma a serem alvo de replicação. De acordo com Fleury e Fleury a comunidade de práticas consiste num *“processo de interação de pessoas de background culturais diferentes (seja em termos de origem, de formação ou de experiência profissional) propícia a disseminação de ideias, propostas e novas soluções para os problemas”* (2011, p.32).

O projeto Conviver a Aprender tem como intenção levar até à comunidade escolar um conjunto de saberes de forma a possibilitar uma convivência mais harmoniosa e propicia ao bom desenvolvimento social das crianças e jovens. Este projeto perspectiva levar à comunidade, através da realização de oficinas, um modelo de educação não-formal, baseado na mediação, na participação, no empowerment e responsabilização das

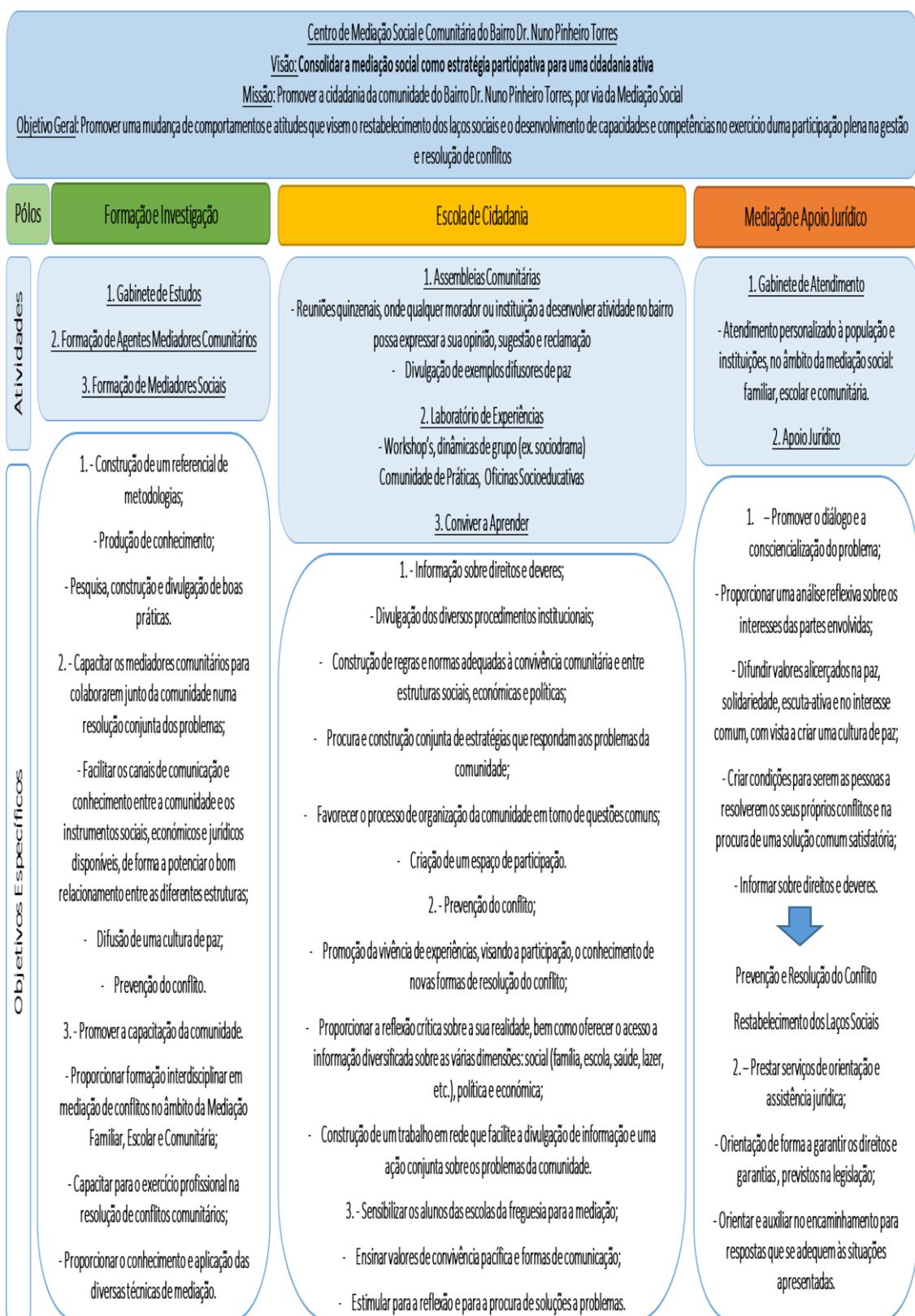
crianças e jovens promovendo um pensamento auto-crítico, ensinando valores positivos e treinando competências de resolução de conflitos.

Os atendimentos de mediação familiar procuram desbloquear situações de conflito no seio familiar, assim como promover o diálogo, a escuta-ativa, o empowerment dos intervenientes na resolução dos seus problemas. Este serviço tem como fim a harmonia social e o restabelecimento de laços, através de uma mudança de paradigma nas relações sociais e familiares.

E por fim o serviço de apoio jurídico pretende ser uma porta ao conhecimento. Através deste serviço a comunidade terá acesso a um conjunto de informação e conhecimento indispensável no exercício pleno da sua cidadania. Este serviço pretende também estabelecer uma comunicação e o conhecimento entre a população, entre a população e instituições e entre instituições. É, assim sua intenção desbloquear os canais de acesso à informação e cultivar uma comunidade de conhecimento com vista a uma democracia participativa.

Os processos de divulgação e de avaliação acompanham todas as atividades do CMSC, não estando confinadas a nenhum período de ação.

FIGURA 4 - DESENHO DO PROJETO - CENTRO DE MEDIAÇÃO SOCIAL E COMUNITÁRIA DO BAIRRO DR. NUNO PINHEIRO TORRES



Ana Rosa M. Fernandes

Como **resultados** das atividades, no final de um ano, no que concerne ao Pólo de “Formação e Investigação” esperamos obter: 1) três artigos sobre o impacto de cada um dos pólos de atuação do Centro na comunidade; 2) um manual de práticas e metodologias de intervenção; 3) 30 Mediadores de conflitos e 4) 20 Agentes de mediação comunitária.

No que diz respeito ao pólo “Escola de Cidadania” contamos: 1) constituir uma comunidade de práticas; 2) efetivar um trabalho em rede entre as diferentes instituições locais, 3) diminuir os índices de conflito escolar e 4) produzir duas propostas de atuação comunitária.

Por fim, quanto ao pólo “Mediação e Apoio Jurídico” pretende-se: 1) elaborar 30 acordos de mediação de conflitos e 2) dar resposta a 300 agentes comunitários (pessoas e/ou instituições) por via do gabinete de apoio jurídico.

6.2.3 ORÇAMENTO EXECUTIVO E SUSTENTABILIDADE

Com vista a avaliar os indicadores de sustentabilidade¹³ do projeto consideramos as necessidades da comunidade, identificadas através da realização de um diagnóstico local, e as atividades e serviços do CMSC.

Assim, elaboramos um orçamento executivo sujeito a adaptações e correções no decorrer da sua atividade de forma a assegurar as exigências e necessidades de resposta. É comum que os planos de negócios apresentem uma projeção de custos e receitas de um período mínimo de 3 anos, contudo dado o forte cunho participativo que o CMSC apresenta parece-nos mais sensato realizar um plano apenas para o primeiro ano de atividade, visto existir uma grande flexibilidade e adaptação das respostas às necessidades da população.

O orçamento executivo prevê a definição dos custos necessários para a prestação dos serviços propostos pelo Centro, que dizem respeito ao investimento inicial (**ver quadro 13**)¹⁴, aos custos gerais de funcionamento - fornecimento e serviços externos (**ver**

¹³ A noção de *sustentável* advém do latim *sustentare* que significa sustentar, defender, favorecer, apoiar, conservar, cuidar. Segundo Cavalcanti, sustentabilidade “*significa a possibilidade de se obterem continuamente condições iguais ou superiores de vida para um grupo de pessoas e seus sucessores em dado ecossistema*” (2003 apud Barbosa, 2008, p.7). A sustentabilidade é em si um conceito multidimensional congregando várias dimensões, nomeadamente a social, a económica, a cultural, a ambiental e a política que se apresentam interligadas (Sachs, 1993 apud Barbosa, 2008, p.8).

¹⁴ Ver anexo 8

quadro 14)¹⁵ e recursos humanos (**ver quadro 15)**¹⁶. Através da leitura dos quadros é possível constatar os custos necessários ao funcionamento do CMSC no primeiro ano.

É fundamental a definição das receitas previstas para cada serviço. Para tal, definimos as atividades, recursos, objetivos quantitativos e preços com vista à sustentabilidade do projeto (**ver quadros 16 e 17**). A definição dos objetivos quantitativos foi feita de acordo com os recursos humanos e materiais disponíveis.

Quanto à *sustentabilidade social* o CMSC tem este tópico garantido através da sua missão e objetivos na medida em que este têm subjacente a intenção de garantir que todas as pessoas tenham condições iguais de acesso a bens e serviços e que tenham o espaço de participação que lhes permite a concretização da sua cidadania. Os problemas não se devem sobrepor à identidade da comunidade, prevendo-se à aproximação entre esta e um sistema de políticas públicas e de entidades públicas e privadas, evitando-se uma degradação social, espacial e económica das populações mais desfavorecidas.

No que diz respeito à *sustentabilidade económica* contacta-se que o Centro apresenta características que lhe permite garantir o funcionamento das suas atividades. Sem prever o lucro pretende desenvolver uma oferta única de serviços com vista à obtenção de financiamento para a aquisição e manutenção de recursos humanos e materiais, sem o sacrifício ambiental.

Através da realização do orçamento executivo constatamos que os custos anuais de funcionamento do CMSC dizem respeito ao valor **72.122,62€**. Por sua vez, o Centro apresenta uma receita no valor de **61.260,00€**. Desta forma, verifica-se um que os custos excedem as receitas no valor de **10.862,62€**. Este valor que pode ser reduzido ou anulado com a disseminação do projeto. Pois, não foi considerado o valor de receita no que respeita ao *franchising social*, por ser um valor variável consoante os produtos/serviços produzidos e franchisados e sujeito a negociação com as Instituições interessadas.

Uma das características do CMSC reside no facto de articular respostas de cariz social com respostas orientadas para o mercado, como é exemplo a formação. Como salienta Bonafée-Schmitt “*o campo da mediação não é apenas um novo domínio de intervenção ou ação mas também um mercado*” (2009, p.49).

Este fator é imprescindível no alcance da sustentabilidade e independência financeira do Estado, além do *franchising social*. Com isto não é nossa intenção substituímo-nos

¹⁵ Idem

¹⁶ Idem

ao Estado nas suas funções sociais e educativas, no entanto, dada a situação atual do país e ao nível europeu, com fraco investimento em políticas sociais e de sustentabilidade da coesão social, parece-nos pertinente a independência financeira deste organismo. Este facto não se apresenta um obstáculo à qualidade dos serviços, pois está prevista a parceria com uma entidade externa, por via da responsabilidade social, de forma a avaliar o desempenho do CMSC.

No que respeita a financiamento público procuramos estabelecer um acordo com a autarquia local, nomeadamente através da Junta de Freguesia de Lordelo do Ouro na cedência de um espaço físico que permita o alojamento do projeto e também com o Ministério da Justiça com a intenção deste nos encaminhar situações suscetíveis de mediação.

Perspetivamos a candidatura a financiamentos nacionais e europeus, para a concretização do investimento inicial e para a concretização de atividades que se apresentem necessárias para a comunidade e que não estejam ainda previstas. Deixamos aqui alguns exemplos de programas de financiamento que se adequam com a missão e visão do Centro de Mediação Social e Comunitária que são: “*Youth European Foundation-Progress-Offenders*”, Fundação Calouste Gulbenkian, através do programa “Ideias de Origem Portuguesa”, “Programa Cidadania Ativa” - *EEA Grants*, o eixo 6.15 do POPH e o programa EDP Solidária.

Uma possibilidade de financiamento relaciona-se com a procura de patrocínios junto de instituições lucrativas, sendo que em troca possamos oferecer algum serviço ou contribuir para a melhoria das relações profissionais da mesma.

Do ponto vista da *sustentabilidade ambiental*, não estando diretamente relacionado com a missão do Centro, mas que nos parece pertinente do ponto de vista da evolução do sentido de responsabilidade para com o meio ambiente e, ainda como forma de garantia da *accountability*, é a elaboração de um protocolo com a LIPOR através da seleção de material reciclável por parte dos *stakeholders*. Com este protocolo o CMSC prevê beneficiar de um processo de avaliação externa. Pretendemos que a avaliação seja feita por uma entidade não financiadora com vista a uma maior transparência na *accountability*/prestação de contas.

Mais uma vez os objetivos no projeto respondem às necessidades da sustentabilidade cultural e política, tal como acontece na social. Pois, por via de metodologias participativas, da promoção do empowerment, pelo recurso e promoção da mediação

como processo de restabelecimento de laços e de responsabilização pela procura de respostas aos problemas, pela chamada de participação dos participantes nos processos de decisão, nomeadamente ao nível da construção das atividades do CMSC, contribui para uma efetiva transformação cultural e uma evolução no grau de envolvimento civil junto dos órgãos de decisão, alcançando-se uma verdadeira democracia participativa.

O CMSC pretende ser um modelo de intervenção social e comunitária, capaz de ser replicado em outros contextos. Assim, é nossa intenção criar condições para a sua replicação, mais concretamente através de um processo de construção, experimentação, avaliação e validação.

Desta forma, é essencial que o projeto apresente uma vertente de sustentabilidade capaz de assegurar o desenvolvimento.

6.2.4. DIVULGAÇÃO

O Centro de Mediação Social e Comunitária é um projeto da e para a comunidade. No entanto, o mesmo deve ser percecionado como sendo um espaço de partilha e de participação e para isso contamos com o desenvolvimento de um processo de comunicação que dê visibilidade e credibilidade ao projeto.

Desta forma, pretende-se construir uma página na internet que dê conta da essência do projeto e capaz de responder às seguintes questões:

- Quem somos?
- Qual a nossa missão e objetivos?
- Qual é o nosso público-alvo?
- Que serviços prestamos?
- Quais são os nossos parceiros?
- Que eventos estão a decorrer?
- Quais os Recursos existentes?
- Que Produtos estamos a produzir?
- Quais os nossos Contactos?

Pretendemos, ainda, criar uma página no *facebook*, criar um manual de apresentação e promover o projeto junto dos órgãos de comunicação social. Estas devem ser as estratégias de marketing a serem utilizadas no primeiro ano de funcionamento do CMSC, podendo ser ajustadas de acordo com as necessidades do centro e dos participantes.

A divulgação do centro é essencial na captação de recursos e de financiamento, contribuindo para a sua sustentabilidade.

6.2.5 ACCOUNTABILITY E PROPOSTA DE AVALIAÇÃO DO PROJETO

O presente projeto apresenta uma missão social, envolvendo vários *stakeholders*, no alcance da mesma. Dadas as diversas necessidades dos agentes envolvidos no que respeita ao desenvolvimento do projeto julgamos essencial o recurso à *accountability* e à avaliação. Dois instrumentos imprescindíveis para um desenvolvimento eficiente e eficaz das ações do Centro de Mediação Social e Comunitária.

Tal como afirma Cornwall, Lucas e Pasteur o conceito de *accountability* remete-nos para a visão sobre quem deve ser responsabilizado como para quem assume a responsabilidade (2000, p.3 *apud* Lopes, 2012, p.5). Ou seja, estão aqui presentes duas visões sobre a responsabilização, uma diz respeito à "*obrigação de cumprir as normas prescritas de comportamento*" – o que nos é solicitado pelo meio - e outra ao "*sentir responsabilidade*" – a vontade interna de satisfação de uma necessidade individual ou do grupo. (Ebrahim, 2003, p. 814). Segundo Alnoor Ebrahim, a *accountability* é "*um conceito dinâmico e complexo. Pode ser definida não só como os meios através dos quais indivíduos e organizações são responsabilizados pelas suas ações, mas também através dos meios pelos quais indivíduos e organizações assumem a responsabilidade interna de construir a sua missão organizacional e valores, de se abrirem ao escrutínio público ou externo, e de avaliarem o desempenho em relação aos seus objetivos.*" (2003, p. 815).

No que se refere à perspetiva de *accountability* adotada pelo projeto esta assume uma perspetiva de envolvimento e de informação a todos dos *stakeholders*, isto porque pretendemos elaborar um sistema de prestação de contas que responda a todas as necessidades e exigências quer do meio, quer do próprio Centro. Por outras palavras, o CMSC irá desenvolver um plano de responsabilização para com os parceiros, sejam estes financiadores, ou não; para com a população, com quem e para quem trabalha e usufrui dos seus serviços; e, ainda, para si mesmo de forma a garantir o cumprimento da sua missão e objetivos e a melhorar o seu modelo de funcionamento.

Claro está que nesta perspetiva relacional sobre a *accountability* surge-nos algumas dificuldades relacionadas com o grau de satisfação, participação e de responsabilização dos vários *stakeholders* implicados, mas como o próprio CMSC terá como objetivos a

melhoria dos processos de comunicação e a promoção de processos participativos, é por esta via que pretendemos ultrapassar esta limitação, inculcando em todos os participantes o poder de decisão sobre as atividades do projeto, perspetivando um ponto de satisfação mútua. Procurar-se-á encontrar um equilíbrio entre a satisfação das necessidades e a disponibilidade de recursos humanos e financeiros.

Com vista a *accountability* real e clara procuramos criar um processo de avaliação. O conceito de avaliação remete-nos para os resultados da ação do mesmo, face aos objetivos iniciais propostos. Maria José Aguillar e Ezequiel Ander-Egg defendem que *“a avaliação é uma forma de investigação social aplicada, sistemática, planificada e dirigida; encaminhada para identificar, obter e proporcionar de maneira válida e fiável dados e informação suficiente e relevante para apoiar um juízo acerca do mérito e valor das diferentes componentes de um programa (tanto na fase de diagnóstico, programação ou execução), ou de um conjunto de atividades específicas que se realizam, tenham realizado ou realizarão, com o propósito de produzir efeitos e resultados concretos; comprovando a extensão e o grau em que os ditos resultados se tenham dado, de forma tal que sirva de base ou guia para tomada de decisão racional e inteligente entre cursos de ação, ou para solucionar problemas e promover o conhecimento e a compreensão dos fatores associados ao êxito ou fracasso dos seus resultados”* (1992 *apud* Monteiro, 1996, p.139).

Dada a natureza do projeto e o facto de privilegiarmos uma metodologia de investigação-ação na sua execução, julgamos ser pertinente o recurso a uma avaliação qualitativa, pois além desta não descurar os elementos de natureza quantitativa, contempla uma dimensão do impacto da participação nas estruturas.

O modelo de avaliação de R. Stake enquadra-se na filosofia do CMSC na medida em que se debruça sobre aspetos como a participação, a comunicação e a relação entre os vários *stakeholders* ativos (participantes, clientes e funcionários) e passivos (financiadores e avaliadores), assim como de todo o processo de ação, não incidindo apenas no cumprimento dos objetivos e nos valores, normas, cultura do contexto de intervenção (*apud* Pourtois et Coll., 1984, pp.149-152).

A avaliação externa deve ser realizada por uma entidade externa que demonstre competência técnica e científica e que não seja financiadora do projeto, de forma a não existirem interesses que viessem as variáveis de execução e de qualidade dos serviços do projeto. Procuraremos realizar um protocolo com uma instituição, ao abrigo da

sustentabilidade ambiental e económica do projeto e apelando à responsabilidade social da mesma para a realização desta etapa.

A avaliação interna irá consistir numa avaliação *on-going* e final, realizadas por todos os elementos que constituem o CMSC e ainda pela pessoas que participam no contínuo desenvolvimento do Centro e dos que beneficiam das suas atividades. Pretende-se fazer usufruto das capacidades de reflexão dos participantes e assim realizar uma auto-avaliação que consiste numa *“reflexão organizada no seio da equipa que anima uma ação de integração económica e socia, para melhorar a sua eficácia. Esta reflexão funda-se normalmente sobre a comparação periódica das realizações e das previsões, dos resultados aos objetivos”* (Girardot, 1992 *apud* Monteiro 1996, p.145).

Pretende-se transportar os participantes para um nível de distanciamento da ação de forma a proporcionar uma visão clara e um pensamento críticos sobre a ação.

J. Foolen (1992) defende um modelo de auto-avaliação baseado em 4 níveis de reflexão (*apud* Monteiro, 1996, pp. 145-146):

1. *A reflexão antes da ação, resultante de conversas e reuniões de equipa;*
2. *A reflexão na ação, que envolve um parar para pensar e permite assimilar acontecimentos inesperados, reenquadrando a ação;*
3. *A reflexão após a ação que conduz o olhar para trás e analisar o que foi feito e*
4. *A auto-reflexão, uma reflexão individualizada sobre a ação com base no carácter de cada um, seus conhecimentos e capacidade técnica.*

Estes níveis de avaliação não serão operados de forma individualizada, aliás é na conjugação de todos eles que o CMSC se pretende distinguir em termos de avaliação do seu modelo de intervenção.

O pólo de cidadania ativa é em si uma metodologia rica no que concerne ao seu valor avaliativo, pois através das suas atividades e do recurso a instrumento de trabalho como a construção de grelhas analíticas, de guiões, a dinamização de reuniões, a definição de indicadores, todos têm igual oportunidade de contribuir com as suas experiências. Após esta etapa, fazer-se-á uma análise e reflexão dos dados recolhidos e da ação desenvolvida com vista à elaboração da avaliação do progresso do Projeto e à melhoria do seu desempenho.

No final do período de 1 ano, duração do plano inicial, será realizada uma avaliação final com vista à obtenção dos resultados produzidos pela ação. Salvaguarde-se que apresentamos um plano de funcionamento para o período de um ano, mas que está

prevista a continuidade do projeto, mesmo como já ficou comprovado nos capítulos anteriores o CMSC apresenta-se um modelo de intervenção sustentável e necessário ao desenvolvimento comunitário. Quanto aos resultados esperados estes serão discutidos em conjunto com os vários *stakeholders*, pois estes dependem diretamente do seu grau de motivação e participação.

Reconhecemos a importância do processo de avaliação, por este se traduzir num instrumento de reforço da aprendizagens, por procurar uma melhoria continuada e sustentável do desempenho do projeto, por promover a construção de parcerias, por contribuir para uma prestação de contas credível e por fim por considerar as especificidades da intervenção social, nomeadamente ao nível das características dos vários *stakeholders*; dos financiamentos, objetivos e resultados; dos instrumentos e metodologias de trabalho, da comunidade com quem e para quem o projeto existe.

REFLEXÃO CONCLUSIVA

A mediação é ainda uma prática pouco conhecida e esclarecida, principalmente porque as pessoas e as comunidades não estão habituadas a ser protagonistas e gestoras do seu próprio futuro. Desta forma e com o intuito de aproveitar as potencialidades e os recursos existentes em cada uma das pessoas e da comunidade, procurei elaborar um

projeto inovador no sentido de valorizar a participação social, criando oportunidades para a reconstrução dos laços sociais e resolução de conflitos.

Constata-se que a mediação é uma prática inovadora medida em que permite: a) a valorização da cidadania e sentido democrático; b) a expansão da resolução de conflitos à resolução de problemas sociais; c) a capacitação dos agentes sociais; d) a promoção de mudança, pois num verdadeiro processo de mediação, mesmo que não sejam atingidos resultados, as partes saem modificadas, pois dispuseram-se a ouvir o outro; e) a introdução de modalidades alternativas de gestão das relações sociais através da introdução de um terceiro elemento; e por fim f) a criação de novas combinações, hibridiza e mistura lógicas e ações sociais, por exemplo, através da formalização de um processo informal que sempre existiu, recuperando solidariedades primárias.

Para uma intervenção mais eficaz considere-se que seria importante a participação e a responsabilização de diversos atores na concretização do projeto, pois é fundamental associar os indivíduos, famílias e organizações públicas e privadas, a fim de criar as condições de desenvolvimento de uma dinâmica social que rompa com a anomia e assistência. No entanto, evidencio aqui uma limitação que se prende com a natureza do documento e as exigências académicas para a obtenção do grau de mestre. A limitação prende-se com o facto da ideia de projeto surgir unicamente da autora, assim como todo o seu desenho, proposta de atividades e apresentação dos resultados esperados, o que diverge da intenção de envolvimento dos diversos agentes comunitários. Por isto não termos realizado um plano de atividades, dado este depender diretamente do grau de participação da população no projeto.

Este documento pretende ser um ponto de partida, que está aberto a modificações de acordo com os interesses da comunidade. Por via da apresentação da caracterização do contexto, assim como dos resultados oriundos dos questionários aplicados às instituições, pela autora, e à população residente no BDNPT, pela ADILO, através do CLDS espera-se que a comunidade tome consciência das necessidades prioritárias e que constate o poder da mediação social, escolar, familiar e comunitária na promoção de uma mudança social participada e responsável.

Pelo facto do projeto se basear em metodologia participativas, e sendo que a participação, culturalmente, não é percebida pelas sociedades, ainda, como um poder

de emancipação prevemos algumas dificuldades na implementação do centro. No entanto apresentamos como pontos facilitadores:

- A presença de uma equipa técnica de proximidade, ou seja, será utilizada uma linguagem comum, as decisões serão partilhadas, será dada autonomia às pessoas na escolha das atividades do centro, serão reconhecidas as capacidades da comunidade, promovendo o maior grau de motivação e participação da mesma.
- O trabalho efetivar-se no sentido da motivação, da informação, do acesso aos processos participativos e na promoção de uma cultura de paz. Procuramos ajustar o processo de participação às especificidades da comunidade, nomeadamente às suas rotinas, pessoais, às dificuldades pessoais como a falta de tempo, a vida familiar, dificuldades económicas, ausência de informação sobre o tema e como efetivarem a participação.
- O recurso ao um processo de avaliação e de *accountability* que proporcionará manter os índices de sustentabilidade, a adequação das respostas aos diferentes *stakeholders* e a qualidade e eficácia dos serviços do centro.

Pretende-se que o Centro de Mediação Social e Comunitária seja auto sustentável para que o processo de mudança não seja interrompido pela imposição de metas de entidades externas que na maioria dos casos se traduz na interrupção dos projetos, por apresentarem prazos muito curtos a objetivos que se apresentam de longo alcance.

A construção deste trabalho do ponto de vista académico foi, sem dúvida, um projeto desafiante pela sua complexidade e adequação e aproximação do conteúdo à prática.

Motivados por encontrar na mediação social e comunitária um sentido prático, capaz de responder de forma inovadora aos problemas comunitários e impulsionar mudanças sociais tivemos a ideia de criar um centro de mediação social e comunitária. Assim, o empreendedorismo social, mesmo que numa perspetiva individual, está presente neste projeto, no momento em que procuramos desenvolver uma ideia capaz de responder a problemas sociais, implicando a participação de diversos agentes comunitários (indivíduos, coletividades, instituições públicas e privadas), e a preocupação de criação de postos de trabalho.

É nossa intenção que este trabalho de projeto seja alvo de uma reflexão conjunta, envolvendo os vários agentes comunitários com vista a ser ajustado às suas expectativas

e a se reunir todos os esforços no alcance de uma comunidade mais pacífica, participativa e capaz de exercer uma cidadania ativa.

BIBLIOGRAFIA

- Almeida, H., Albuquerque, C. P. e Santos, C. C. (2013). *Cultura de Paz e Mediação Social. Fundamentos para a construção de uma sociedade mais justa e participativa*. Revista Mediaciones Sociales, nº 12. Universidad Complutense de Madrid (*Qualis B1*). ISBN: 1989-0494 (*in press*).
- Almeida, H. N., Albuquerque, C.P. e Santos, C.C. (2012). *Dinâmicas processuais e estratégicas da mediação em contextos de conflito e de mudança social*. VIII Conferencia Internacional Foro Mundial de Mediación *Tiempo de mediación, liderazgo y acción para el cambio*, Libro Digital, Vol. II, Valência (octubre), pp. 107-113 (ISBN: 978-980-12-6075-2).
- Almeida, H. N. (2009). *Um Panorama das Mediações nas Sociedades. Na Senda da Construção de Sentido da Mediação em Contexto Educativo*. In: Veiga Simão et al. (Orgs.). *Tutoria e Mediação em Educação*, Cap.6, EDUCA. Lisboa. pp. 115-128.
- Almeida, H. N. (2008). *Conceptualização da Mediação em Trabalho de Rede*. In: Revista Investigação e Debate em Serviço Social, nº 17, AIDSS. Porto. Almeida, Helena Neves (2004). *A recomposição dos laços sociais – uma mediação expressiva e instrumental na luta contra a exclusão social*. In: Cunha, Pedro (org.), *Mediação, uma forma de resolução alternativa de conflitos*, Edições Universidade Fernando Pessoa. Porto. pp. 33-61.
- Almeida, H. N. (2003). *Mediação, um conceito e uma prática identitária do Serviço Social*, in Henriquez, B.A. e Farinha, M.A. (org.), *Serviço Social: Unidade na Diversidade. Encontro com a identidade profissional*, APSS. Lisboa. pp. 74-93.
- Almeida, L. & Freire, T. (2000). *Metodologia da Investigação em Psicologia e Educação*. Psiquilíbrios. Braga.
- Amado, J. & Freire, I. (2009). *A (s) Indisciplina (s) na Escola – Compreender para Prevenir*. Almedina. Coimbra.
- Bolieiro H. & Guerra, P. (2009). *A criança e a família: uma questão de direito (s). Visão prática dos principais institutos do direito da família e das crianças e jovens*. Coimbra Editora. Coimbra.

- Bonafé-Schmitt, J.-P. (2009). *Mediação, conciliação, arbitragem: técnicas ou um novo modelo de regulação social*. In A. M. Silva, & M. A. Moreira (orgs.), *Formação e Mediação Sócio-educativa. Perspectivas teóricas e práticas*. Areal Editores. Porto. pp. 15-40.
- Bonafé-Schmitt, J.-P. (1992). *La médiation: une justice douce*. Syros Alternatives. Paris.
- Bush, R. A. B. e Folger, J. P. (1996). *La promesa de mediación: cómo afrontar el conflicto mediante la revalorización y el reconocimiento*. Granica. Buenos Aires, Argentina.
- Caderno de Textos da Junta de Freguesia de Lordelo do Ouro.
- Egger, I. (2008). *Cultura da Paz e Mediação: uma experiência com adolescentes*. Fundação Boiteux. Florianópolis.
- Figueirôa, D. (2008). *Inovação Social e o Modelo de Intervenção “Equal”*. Sociedade e Trabalho, n. 34, jan.-abr. pp. 23-47.
- Firmino da Costa, A. (1986). *A pesquisa de Terreno em Sociologia*. In: Silva, A. S. e Pinto; J. M. (Org.) *Metodologia das Ciências Sociais*. Ed. Afrontamento. Porto.
- Gómez, J. A. C.; Freitas, O. M. P. e Callejas, G. V. (2007). *Educação e Desenvolvimento Comunitário Local: perspectivas pedagógicas e sociais da sustentabilidade*. Profedições. Porto.
- Guerra, I. C. (2006). *Participação e Acção Colectiva – Interesses, Conflitos e Consensos*. Principio. Cascais. pp. 103-161.
- Guerra, I. C. (2002). *Fundamentos e Processos de uma Sociologia de Acção: o planeamento em Ciências Sociais*, 2.^a ed., Principia. Cascais. pp. 126-174.
- Iturra, R. (1986). *Trabalho de campo e observação participante em Antropologia*. In: Silva, A. S. e Pinto; J. M. (Org.) – *Metodologia das Ciências Sociais*. Ed. Afrontamento. Porto.
- Lemaire, É., Poitras, J. (2004). *La construction des rapports sociaux comme l’un des objectifs des dispositifs de médiation*. Vol.6, nº3, Esprit Critique. pp.17-29.

- Lévesque, B. e Lajeunesse-Crevier, F. (2005) *Innovations et transformations sociales dans le développement économique et le développement social: approches théoriques et politiques publiques*. Cahier du CRISES.
- Martins, P. (2008). *A necessidade de mudança no contexto escolar*. Mediadores querem trazer “alunos à terra”. Acedido a a 10 de Janeiro de 2013, em: <http://imap.pt/artigo/mediacaodeconflitos/a-necessidade-de-mudanca-no-contexto-escolar/>.
- Millán, J., e Gómez, M. (2011). *Conflitos. Como desenvolver capacidades enquanto mediador*. Escola Editora. Lisboa.
- Monteiro, A. (1996). *A avaliação nos projetos de intervenção social: reflexões a partir de uma prática*. Sociologia: Problemas e Práticas, nº 22. pp. 137-154.
- Murguía, B. M. de (1999). *Mediación y resolución de conflictos*. Una guía introductoria. Paidós. México.
- Oliveira, A. e Galego, C. (2005). *Mediação Sociocultural: Um Puzzle em Construção, Observatório da Imigração: 14*. ACIME. Lisboa.
- Oliveira, Mirta Gómez (2005). *Mediación Comunitaria: Bases para implementar un Centro Municipal de Mediación Comunitaria y de Resolución de Conflictos*. Buenos Aires: Espacio Editorial, pp. 65-79.
- Palácios, M. (2001). *O medo do vazio: comunicação, socialidade e novas tribos*. In: Rubim, A. A. (org.) (2001). *Idade média*. UFBA. Salvador.
- Quivy, R. e Campenhoudt, L. V. (1998). *Manual de investigação em Ciências Sociais*. Gradiva. Lisboa.
- Sales, L. M. de M. (2007). *Mediação de Conflitos: Família, Escola e Comunidade*. ConceitoEditorial. Florianópolis.
- Santos, M. (1999). *O Dinheiro e o Território*, In: Conferência de inauguração do Mestrado em Geografia da Universidade Federal Fluminense. pp.1-7.
- Tönnies, F. (1947). *Comunidad y Sociedad*. Ed. Losada. Buenos Aires.
- Torremorell, M. C. B. (2008). *Cultura da Mediação e Mudança Social*. Porto Editora: Ciências da Educação – Século XXI.

- Tuckman, B. W. (2000) *Manual de Investigação em Educação*. (Trad. Portuguesa). Fundação Calouste Gulbenkian. Lisboa.
- Vezzulla, J. C. (2005). *Mediação: Teoria e Prática – Guia para Utilizadores e Profissionais*. Agora Comunicação.
- Volery, T. & HACKL, V. (2011). *The Promise of Social Franchising as a Model to Achieve Social Goals* in Fayolle, A. & Matlay, H. (2011). *Handbook of Research on Social Entrepreneurship*. Edward Elgar Publishing. Pp.155-179.
- Warat, L. A. (1998). *Em nome do acordo. A mediação no Direito*. Angra Impresiones. Buenos Aires.
- Warat, L. A. (2001). *O ofício do mediador*. Vol. I, Habitus Editora. Florianópolis.

WEBSITES VISITADOS

- Alvord, S. H., Brown, L. D., & Letts, C. (2002). *Social entrepreneurship and social transformation: An exploratory study*. Hauser Centre for Non-profit Organizations, Harvard University. Acedido a dezembro de 2011 em http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=354082
- Arroz, C. M. (2012). *Intervenção de Programa de Resolução de Conflitos*. Acedido a 29 de dezembro de 2012, em: www.dgicd.min-edu.pt/teip/.../artigo_sobre_conflitos_na_escola.pdf.
- Ashoka. *Empreendedorismo Social*. Acedido a 14 de janeiro de 2013, em <http://www.ashoka.org.br/visao/empreendedorismosocial/>.
- Calvalcanti, C. (org.) (2003). *Desenvolvimento e Natureza: estudos para uma sociedade sustentável*. São Paulo: Cortez. In: BARBOSA, G. S. (2008). *O Desafio do Desenvolvimento Sustentável*. 4ª Edição, Nº4. Volume 1 - jan/jun 2008. Revista Visões. Rio de Janeiro. Acedido a 15 de junho de 2013, em: http://www.controversia.com.br/uploaded/pdf/12883_o-desafio-do-desenvolvimento-sustentavel-gisele.pdf.

- Cardoso, V. (2010), “A morfologia da habitação social no Porto após o Plano de Melhoramentos: Ruptura ou continuidade?” *In: Actas do XII Colóquio Ibérico de Geografia 6 a 9 de Outubro 2010, Faculdade de Letras. Porto. pp. 1-17. Acedido a 18 de fevereiro de 2013, em: <http://web.letras.up.pt/xiicig/comunicacoes/209.pdf>.*
- Cohen, L., & Manion, L. (1994). *Research Methods in Education*. Routledge. London. *In: Castro, C. Características e finalidades da Investigação-Ação. Acedido a 2 de maio de 2012, em: <http://cepealemanha.files.wordpress.com/2010/12/ia-descric3a7c3a3o-processual-catarina-castro.pdf>.*
- Cornwall, A.; Lucas, H. e Pasteur, K. (2000). *Introduction: Accountability through Participation – Developing Workable Partnership Models in the Health Sector. In Lopes, M. (2012) Cultura Organizacional e Avaliação no Terceiro Setor. VII Congresso Português de sociologia. Universidade do Porto. Porto. pp. 1-13. Acedido a 10 de junho de 2013, em: http://www.ces.uc.pt/myces/UserFiles/livros/1097_Acta%20-%20Cultura%20Organizacional%20e%20Avalia%E7%E3o%20no%20Terceiro%20Sector.pdf.*
- Council Europe. *European Youth Foundation (EYF)*. Acedido a 15 de dezembro de 2012, em: <http://www.eyf.coe.int/fej/>.
- Coutinho, C. P., Sousa, A., Dias, A., Bessa, F., Ferreira, M. J., & Vieira, S. (2009). *Investigação-Ação: metodologia preferencial nas práticas educativas*. Revista Psicologia, Educação e Cultura, 13:2, pp. 355-379. *In: Castro, C. Características e finalidades da Investigação-Ação. Acedido a 2 de maio de 2012, em: <http://cepealemanha.files.wordpress.com/2010/12/ia-descric3a7c3a3o-processual-catarina-castro.pdf>.*
- D’Urso, L. F. B. (2005) *A Construção da Cidadania*. Acedido a 13 de março de 2013, em: http://www.oabsp.org.br/palavra_presidente/2005/88/.
- Descombe, M. (1999). *The Good Research Guide for Small-Scale Social Research*. Open University Press. Buckingham. *In: Castro, C. Características e finalidades da Investigação-Ação. Acedido a 2 de maio de 2012, em: <http://cepealemanha.files.wordpress.com/2010/12/ia-descric3a7c3a3o-processual-catarina-castro.pdf>.*

- Diagnóstico Social do Porto. Acedido a 10 de dezembro de 2012, em: [http://www.porto.ucp.pt/Gallery/Porto Social diagnostico 4976^a43392c2/Porto Social diagnostico final.pdf](http://www.porto.ucp.pt/Gallery/Porto%20Social%20diagnostico%204976%2043392c2/Porto%20Social%20diagnostico%20final.pdf).
- Diário da República, 1.^a série — N.º 77 — 19 de abril de 2013. Acedido a 15 de junho de 2013, em: <https://dre.pt/pdf1sdip/2013/04/07700/0227802284.pdf>,
- Diário da República, 1.^a Série A, n.º 202 de 31 de agosto de 2001. Acedido a 27 de maio de 2013, em: <http://www.parlamento.pt/ActividadeParlamentar/Paginas/DetalleDiplomaAprovado.aspx?BID=4110>.
- Direção Geral da Política de Justiça. Acedido a 20 de janeiro de 2013, em: http://www.gral.mj.pt/userfiles/MediacaoEscolar_Umamudancadeparadigma.pdf.
- EDP Solidaria (2013). *Inovação Social / Programa EDP Solidária*. Acedido a 10 de junho de 2013, em: <http://www.fundacaoedp.pt/inovacao-social/edp-solidaria/edp-solidaria/48>.
- Ebrahim, A. (2003). *Accountability in Practice: Mechanisms for NGOs*. World Development, Volume N.º 31. Pp. 813-829. Acedido a 16 de junho de 2013, em: <http://a-3s.org/m3s/boletim2.html>.
- Fidalgo, L. (2003). *(Re) Construir a Maternidade Numa Perspectiva Discursiva*. Lisboa: Instituto Piaget. In: Seabra, F. I. B. (2010) *Ensino Básico: Repercussões da Organização Curricular por Competências na Estruturação das Aprendizagens Escolares e nas Políticas Curriculares de Avaliação*. Tese de Doutoramento em Educação. Universidade do Minho. Acedido a 25 de março de 2013, em: <http://repositorium.sdum.uminho.pt/bitstream/1822/10877/1/tese.pdf>.
- Finnis, J. (1980). *Natural Law and Natural Rights*. Replicação da 1.^a Ed. (1980), Clarendon. Hong Kong. Acedido a 13 de março de 2013, em: <http://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/1937/000312406.pdf?sequence=1>.
- Folgosi, R. M. (2004). *A participação social na regulação: as audiências e consultas públicas*. V.1, n. 1, Revista do Direito da Energia. São Paulo. Pp. 28-40. Acedido a 29 de dezembro de 2012, em: [http://www.aneel.gov.br/arquivos/PDF/CT %208 Mediacao.pdf](http://www.aneel.gov.br/arquivos/PDF/CT%20Mediacao.pdf).

- Fleury, A.; Fleury, M. T. L. (2001). *A Competência e a Aprendizagem Organizacional*. In: *Estratégias empresariais e formação de competências: um quebra-cabeça caleidoscópico da indústria brasileira*, 2ª edição. Atlas. São Paulo. Acedido a 10 de junho de 2013, em: http://www.aedb.br/seget/artigos06/557_Artigo%20final%20de%20aprendizagem%20Seget.pdf.
- Fundação Calouste Gulbenkian. *Programa Gulbenkian de Desenvolvimento Humano*. Acedido a 10 de junho de 2013, em: <http://www.gulbenkian.pt/section154artId3050langId1.html>.
- Fundação Calouste Gulbenkian. *Programa de Cidadania Ativa*. Acedido a 10 de junho de 2013, em: <http://www.gulbenkian.pt/index.php?section=237&langId=1>.
- Helly, D., Barsky, R. F., Foxen, P. (2003). *Social cohesion and cultural plurality - Les classiques des sciences sociales*. Québec. Acedido a 12 de dezembro de 2012, em: <http://www.ciga-nos.pt/UserFiles/Files/Relatorio%20Final%20Avalia%C3%A7%C3%A3o,%20Proj%20Mediadores.pdf>.
- Imagem da capa disponível em <http://www.miguelangelquintana.com/politicas.htm>, acedida a 25 de junho de 2013
- Instituto de Apoio à Criança. *Mediação Escolar*. Acedido a 15 de junho de 2013, em: <http://www.iacrianca.pt/mediacao-escolar>.
- Minayo, M. C. S. & SANCHES, O. (1993). *Qualitativo-Quantitativo. Oposição ou complementaridade?* Cadernos de Saúde Pública. Pp. 239-262. Acedido a 25 de março de 2013, em: <http://www.scielo.br/pdf/csp/v9n3/02.pdf>.
- Morgado, C. & OLIVEIRA, I., (2009). *Mediação em contexto escolar: transformar o conflito em oportunidade*. Exedra, nº1. Pp. 43-56. Acedido a 14 de janeiro de 2012, em: <http://www.exedrajournal.com/docs/01/43-56.pdf>.
- Neto, A. B. (2004). *Mediação de conflitos em relações familiares*. Jornal Valor Económico. Acedido a 10 de janeiro de 2013, em <http://imap.pt/artigo/mediacaofamiliar/mediacaodeconflitos-relacoesfamiliares/>.

- Nogueira, E. J. (2001). *Rede de relações sociais: um estudo transversal com homens e mulheres pertencentes a três grupos etários*. Tese (Doutorado em Educação). Campinas, SP: Faculdade de Educação - UNICAMP. Acedido a 1 de fevereiro de 2013, em: <http://www.psicolatina.org/Cinco/rede.html>.
- Ornelas, J. e Maria, S. (2002). *Desenvolvimento Comunitário e Saúde Mental: Participação, “Empowerment e Liderança Comunitária”*. Instituto Superior de Psicologia Aplicada. Lisboa. Acedido a 01 de fevereiro de 2013, em: <http://repositorio-aberto.up.pt/bitstream/10216/26627/2/teseLaraRegua.pdf>.
- *Os bairros Sociais no Porto IV – parte 2*. Acedido a 13 de fevereiro de 2013, em: <http://doportoenaoso.blogspot.pt/2011/02/os-bairros-sociais-no-porto-iv-parte-2.html>.
- Papalia, D. E. e Olds, S. W (2000). *Desenvolvimento humano*. 7ª. Ed., Artes Médicas Sul. Porto Alegre. Acedido a 1 de fevereiro de 2013, em: <http://www.psicolatina.org/Cinco/rede.html>.
- Portal do Cidadão. Acedido a 30 de dezembro de 2012, em: https://www.portaldocidadao.pt/PORTAL/entidades/MJ/GRAL/pt/ORG_gabinete+para+a+resolucao+alternativa+de+litigios.htm?tab=1.
- Prince, J. (2010) *Médiation Sociale: Présentation de Pratiques*, pp.5. Acedido a 1 de novembro de 2012, em: <http://i.ville.gouv.fr/reference/6462/mediation-sociale-presentation-de-pratiques-rapport-du-centre-international-pour-la-prevention>.
- Quadro de Referência Estratégica Nacional. Programa Operacional de Potencial Humano. *Eixo Prioritário 6 – Cidadania, Inclusão e Desenvolvimento Social*. Acedido a 10 de junho de 2013, em: <http://www.poph.qren.pt/content.asp?startAt=2&categoryID=370>.
- Ramos, M. P. (2002). *Apoio Social e Saúde entre Idosos*. *Sociologias*, jan./jul., nº 7. Acedido a 1 de fevereiro de 2013, em: <http://www.psicolatina.org/Cinco/rede.html>.
- Rede Judiciária Europeia em Matéria Civil e Comercial. *Meios Alternativos de Resolução de Litígios*. Acedido a 30 de dezembro de 2012, em: http://www.redecivil.mj.pt/index.php?option=com_content&view=article&id=178&Itemid=73.

- Resende, M. C.; Bones, V. M.; Souza, I. S.; Guimarães, N. K. *Rede de relações sociais e satisfação com a vida de adultos e idosos*. Acedido a 15 de dezembro de 2012, em: <http://www.psicolatina.org/Cinco/rede.html>.
- Sachs, I. (1993). *Estratégias de Transição para do século XXI - Desenvolvimento e Meio Ambiente*. São Paulo: Studio Nobel – Fundação para o desenvolvimento administrativo. In: Barbosa, G. S. (2008). *O Desafio do Desenvolvimento Sustentável*. Revista Visões, 4ª Edição, Nº4. Volume 1 – jan/jun 2008. Rio de Janeiro. Acedido a 15 de junho de 2013, em: http://www.controversia.com.br/uploaded/pdf/12883_o-desafio-do-desenvolvimento-sustentavel-gisele.pdf.
- Silva, A.M.C. e Machado, C. (2009). *Espaços sociopedagógicos dos mediadores socioeducativos: reflexões a partir de um estudo realizado em Portugal*. In: Silva, B.; Almeida, A.; Barca, A. e Peralbo M. (2009) *Actas do X Congresso Internacional Galego-Português de Psicopedagogia*. Universidade do Minho. Braga. Pp. 274-287. ISBN- 978-972-8746-71-1. Acedido a 14 de janeiro de 2013, em: <http://pt.scribd.com/doc/113394681/74-VGCE-Texto-Base-N-4-Conflitos-N-4>.
- Tomás, C. A. R. (2010). *Mediação Escolar - para uma gestão positiva dos conflitos*. Relatório de Estágio, no âmbito do Mestrado em Sociologia, sob a orientação do Prof. Doutor Pedro Hespanha. Faculdade de Economia da Universidade de Coimbra. Acedido a 10 de janeiro de 2013, em: <https://estudogeral.sib.uc.pt/bitstream/10316/13528/1/Relat%C3%B3rio%20de%20Est%C3%A1gio%20-%20IAC.pdf>.
- Universidade de Coimbra. Repositório Geral. Acedido a 10 de janeiro de 2013, em: <https://estudogeral.sib.uc.pt/bitstream/10316/13528/1/Relat%C3%B3rio%20de%20Est%C3%A1gio%20-%20IAC.pdf>.
- Vezzula, J. C. (2010). *A Mediação Comunitária: Desafios e Perspetivas*. In: Revista da Faculdade de Direito (UniRitter), pp. 47-60. Acedido a 10 de janeiro de 2013, em: <http://seer.uniritter.edu.br/index.php/direito/article/viewFile/460/284>.

- Weber, M. *Comunidade e Sociedade como Estruturas de Socialização*. In: Fernandes, F. (org.) (1973). *Comunidade e sociedade: leituras sobre problemas conceituais, metodológicos e de aplicação*. Editora Nacional e Editora da USP. São Paulo. Pp. 140-143. Acedido a 10 de janeiro de 2013, em: http://www.google.pt/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0CDEQFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.espm.br%2FConhecaAESPM%2FMestrado%2FDocuments%2FCOLOQUIO%2520BXM%2FS1%2Fcecilia%2520krohling%2520e%2520marcelo%2520volpato.pdf&ei=EWMFUdSGOZC2hAf204GADw&usg=AFQjCNH5KuE8-mpGH_UZQnKlk90fp_Rx0w&sig2=m9TrcY6Mnmn34a6kdC2DhQ&bvm=bv.41524429,d.ZG4

ANEXOS

ANEXO 1 - ENQUADRAMENTO LEGISLATIVO DA MEDIAÇÃO SOCIAL EM PORTUGAL

QUADRO 4 - ENQUADRAMENTO LEGISLATIVO DA MEDIAÇÃO E MEDIAÇÃO SOCIAL EM PORTUGAL (2000-2013)

- **Lei 133/99, de 28 de agosto (OTM)** - Procede à quinta alteração do Decreto-Lei n.º 314/78, de 27 de Outubro, em matéria de processos tutelares cíveis e introduz a mediação, designadamente em processo de regulação do exercício do poder paternal.
- **Lei n.º 78/2001, de 13 de julho** - Aprova a organização e o funcionamento dos Julgados de Paz;
- **Lei n.º 105/2001, de 31 de agosto** - Estabelece o estatuto legal do mediador Sociocultural;
- **Lei n.º 21/2007, de 21 de junho** - cria o regime de mediação penal;
- **Despacho n.º 18 778/2007, de 22 de agosto** - Regula a atividade do sistema de mediação familiar (SMF)
- **Lei n.º 61/2008, de 31 de outubro** - Altera o regime jurídico do divórcio, introduzindo a mediação familiar e procede a alterações no Código Civil, no Código de Processo Civil, no Código de Registo Civil, no Decreto-Lei n.º 272/2001, de 13 de Outubro.
- **Lei n.º 29/2009, de 29 de junho** - Aprova o Regime Jurídico do Processo de Inventário. Com a aprovação desta lei são aditados no Código de Processo Civil (CPC), artigos referentes à Mediação pré-judicial e suspensão de prazos (artigo 249.º-A do CPC), à Homologação de acordo obtido em mediação pré-judicial (artigo 249.º-B do CPC), à Confidencialidade (artigo 249.º-C do CPC) e ao regime de Suspensão por determinação do juiz (artigo 279.º-A do CPC).
- **Lei n.º 29/2013 de 19 de abril**, que estabelece os princípios gerais aplicáveis à mediação realizada em Portugal, bem como os regimes jurídicos da mediação civil e comercial, dos mediadores e da mediação pública

Fonte: Elaboração da autora, segundo consulta ao Diário da República Portuguesa

ANEXO 2 - QUESTIONÁRIO

Como parte dos requisitos para obtenção do grau de Mestre em Intervenção Social, Inovação e Empreendedorismo, resultado da cooperação entre a Faculdade de Economia e a Faculdade de Psicologia e Ciências da Educação da Universidade de Coimbra, estou a desenvolver um trabalho de projeto para a freguesia de Lordelo do Ouro, que prevê a criação de um Centro de Mediação Social e Comunitária.

Este questionário tem como objectivo analisar o grau de interação entre as instituições que laboram na Freguesia de Lordelo do Ouro, assim como o que estas consideram ser os problemas mais emergentes e as respostas prioritárias no contexto de intervenção.

Neste sentido, venho solicitar a sua colaboração, enquanto técnico, para o preenchimento deste questionário, sendo que os dados obtidos serão apenas utilizados para fins de investigação científica.

Organização/Instituição: _____

Valências: _____

Respostas: _____

Representante Institucional: _____

1. Enumere as Instituições que intervêm na Freguesia de Lordelo e com as quais mantém uma relação institucional (1 - mais próxima/ 5 - menos próxima).

Em 1º lugar _____

Em 2º lugar _____

Em 3º lugar _____

Em 4º lugar _____

Em 5º lugar _____

2. Classifique a relação estabelecida (1 - predominante/ 5 - casual) com cada instituição.

Instituição: _____

- Cooperação (trabalho conjunto) -----
- Colaboração (apoio em situação de necessidade) -----
- Trabalho em Rede Formal (protocolos) -----
- Trabalho em Rede Informal (uso de conhecimentos pessoais) -----
- Trabalho em Rede Informal (uso de contactos profissionais) -----
- Trabalho em equipa (complementaridade) -----
- Outro (especificar) -----

Instituição: _____

- Cooperação (trabalho conjunto) -----
- Colaboração (apoio em situação de necessidade) -----
- Trabalho em Rede Formal (protocolos) -----
- Trabalho em Rede Informal (uso de conhecimentos pessoais) -----
- Trabalho em Rede Informal (uso de contactos profissionais) -----
- Trabalho em equipa (complementaridade) -----
- Outro (especificar) -----

Instituição: _____

- Cooperação (trabalho conjunto) -----
- Colaboração (apoio em situação de necessidade) -----
- Trabalho em Rede Formal (protocolos) -----
- Trabalho em Rede Informal (uso de conhecimentos pessoais) -----
- Trabalho em Rede Informal (uso de contactos profissionais) -----
- Trabalho em equipa (complementaridade) -----
- Outro (especificar) -----

Instituição: _____

- Cooperação (trabalho conjunto) -----
- Colaboração (apoio em situação de necessidade) -----
- Trabalho em Rede Formal (protocolos) -----
- Trabalho em Rede Informal (uso de conhecimentos pessoais) -----
- Trabalho em Rede Informal (uso de contactos profissionais) -----
- Trabalho em equipa (complementaridade) -----
- Outro (especificar) -----

Instituição: _____

- Cooperação (trabalho conjunto) -----
- Colaboração (apoio em situação de necessidade) -----
- Trabalho em Rede Formal (protocolos) -----
- Trabalho em Rede Informal (uso de conhecimentos pessoais) -----
- Trabalho em Rede Informal (uso de contactos profissionais) -----
- Trabalho em equipa (complementaridade) -----
- Outro (especificar) -----

3. Identifique os problemas mais importantes da Freguesia de Lordelo do Ouro
(1 - mais importante/ 5 - menos importante).

Em 1º lugar _____

Em 2º lugar _____

Em 3º lugar _____

Em 4º lugar _____

Em 5º lugar _____

4. Das respostas existentes, quais as que lhe parecem ser adequadas aos problemas enunciados na questão anterior.

Em 1º lugar _____

Em 2º lugar _____

Em 3º lugar _____

Em 4º lugar _____

Em 5º lugar _____

5. Sugira outras respostas que lhe pareçam pertinentes para a resolução dos problemas identificados (respostas ainda inexistentes)

Em 1º lugar _____

Em 2º lugar _____

Em 3º lugar _____

Em 4º lugar _____

Em 5º lugar _____

Muito obrigada pela colaboração,

Ana Rosa Meneses Fernandes

ANEXO 3 - APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS OBTIDOS POR VIA DA APLICAÇÃO DO QUESTIONÁRIO ÀS INSTITUIÇÕES LOCAIS

QUADRO 5 - CARACTERIZAÇÃO DAS RELAÇÕES INTER-INSTITUCIONAIS, DAS INSTITUIÇÕES LOCAIS

Tipos de Relação Inter-Instucional	Media	Mediana
Cooperação (trabalho conjunto)	2,194444	2
Colaboração (apoio em situação de necessidade)	2,15	2
Trabalho em Rede Formal (protocolos)	3,464286	4
Trabalho em Rede Informal (uso de conhecimentos pessoais)	3,72	4,5
Trabalho em Rede Informal (uso de contactos profissionais)	2,65625	2
Trabalho em Equipa (complementaridade)	2,7	3
Outro	1,583333	1

Fonte: Elaboração da autora

QUADRO 6 - IDENTIFICAÇÃO DOS PROBLEMAS PRESENTES NA FREGUESIA DE LORDELO DO OURO, PELAS INSTITUIÇÕES LOCAIS

Identificação de Problemas	Instituições
Atividades relacionadas com o consumo e tráfico de drogas	7
Quebra de laços na comunidade, por dificuldades de comunicação e agudização de conflitos	1
Desemprego	7
Isolamento social	2
Elevado número de pessoas a dependerem de subsídios estatais	2
Baixo nível de participação cívica;	1
Envelhecimento populacional	5
Insegurança	1
Baixas qualificações escolares e profissionais	2
Carências socioemocionais	1
Carências socioeconómicas	1
Desresponsabilização e falta de compromisso social	1
Ausência de atividade ocupacionais	1
Falta de coesão social	2
Ausência de educação cívica	1
Exclusão Social	1
Habitação	3
Destruturação Social	1
Violência Doméstica	1
Negligência ao nível do percurso escolar	1
Falta de espaços de lazer	1

Fonte: Elaboração da autora

QUADRO 7 - IDENTIFICAÇÃO DE RESPOSTAS EXISTENTES E ADEQUADAS AOS PROBLEMAS IDENTIFICADOS PELAS INSTITUIÇÕES LOCAIS

Respostas existentes e adequadas aos problemas	Instituições
Intervenção sócio educativa	1
Intervenção social de proximidade	1
Intervenção na área da saúde	1
Intervenção de caráter educativo não-formal	1
Junta de freguesia de Lordelo do Ouro	1
ADILO	1
Gabinete de emprego local	1
Cursos profissionais	1
Resposta de proximidade na área da minimização de riscos – instituição “Norte Vida”	1
Intervenção na área do Envelhecimento: apoio domiciliário, centro de dia, centro de convívio e lares	3
Trabalho em parceria	1
Gabinete de atendimento social integrado	1
Intervenção policial	1

Fonte: Elaboração da autora

QUADRO 8 - IDENTIFICAÇÃO DE RESPOSTAS INEXISTENTE E ADEQUADAS AOS PROBLEMAS PELAS INSTITUIÇÕES LOCAIS

Respostas inexistentes e adequadas aos problemas	Instituições
Trabalho em rede formal	2
Trabalho com jovens	1
Centro de mediação comunitária	1
Unidade de cuidados continuados	1
Lares de 3 idade	2
Maior policiamento de proximidade	1
Partilha de poder político, nomeadamente ao nível da habitação	1
Alteração da política habitacional	1
Maior envolvimento da comunidade na construção de políticas	1
Delegação de competências de organismos com poder políticos para instituições de proximidade	1
Alteração da política habitacional	1
Espaço de consumo assistido	1
Maior proximidade das instituições à comunidade	2

Fonte: Elaboração da autora

ANEXO 4 - ANÁLISE SWOT DO CONTEXTO DE INTERVENÇÃO

QUADRO 9 - ANÁLISE SWOT DO CONTEXTO DE INTERVENÇÃO

Forças	Fraquezas
<ul style="list-style-type: none"> • Existência de atividades lúdicas e de cariz comunitário; • Existência do Programa “Territórios Educativos de Intervenção Prioritária” no Agrupamento de Escolas Dr. Leonardo Coimbra Filho; • Existência de parcerias locais; • Credibilidade na intervenção institucional no seio da comunidade; • Localização de Sector Terciário, estrutura de formação profissional; • Equipas de intervenção de proximidade; • Existência de respostas sociais e institucionais, ao nível do emprego, terceira idade, exclusão social e pobreza, combate e prevenção às toxicodependências, infância e juventude, etc; • Conjugação de esforços entre instituições, nomeadamente no que respeita à formação profissional, com vista ao aumento de participação, assegurando questões como os cuidados a menores. 	<ul style="list-style-type: none"> • Atividades relacionadas com o consumo e tráfico de drogas; • Quebra de laços na comunidade, por dificuldades de comunicação e agudização de conflitos; • Desemprego; • Isolamento social; • Elevado número de pessoas a dependerem de subsídios estatais; • Baixo nível de participação cívica; • Envelhecimento populacional; • Falta de espaços de lazer • Insegurança • Baixas qualificações escolares e profissionais • Carências socioemocionais • Carências socioeconómicas • Desresponsabilização e falta de compromisso social • Grande concentração de habitação social
Oportunidades	Ameaças
<ul style="list-style-type: none"> • Laços de solidariedade entre vizinhos, mais concretamente visível em grupos etários mais elevados; • Aprovação do CLDS para a Freguesia; • Existência de programas de financiamento para intervenção social; • Existência de apoio jurídico, pelo serviço público – junta de freguesia e segurança social; • Realização de comunidades de práticas entre as várias instituições locais, públicas e privadas; • Maior consciencialização da população sobre a problemática de violência doméstica e do seu impacto social e familiar. 	<ul style="list-style-type: none"> • Baixas qualificações escolares e profissionais; • Fragilização das estruturas familiares; • Ausência de uma rede formal de parcerias; • Fraca coesão e cooperação entre os moradores na reivindicação de resolução de problemas que afectam o bairro e a Freguesia; • Resistência à mudança; • Desajuste dos cursos de formação relativamente às expectativas e necessidades dos formandos e do mercado de trabalho; • Rotina dos serviços institucionais; • Ocorrência de conflitos que caracteriza as comunidades e pouca capacidade de resolução; • Obstáculos à informação; • Ausência de uma plataforma de comunicação comum; • Excessiva burocracia; • Aumento da taxa de desemprego a nível nacional; • Acomodação das instituições; • Escassos recursos humanos e materiais; • Ausência de uma política social sustentável e estratégica; • Sujeição a constantes mudanças governamentais e vontades políticas; • Ausência de cultura de mediação.

Fonte: Elaboração da autora

ANEXO 5 - RESPOSTAS INSTITUCIONAIS DAS ENTIDADES PÚBLICAS E PRIVADAS A INTERVIR NA FREGUESIA DE LORDELO DO OURO

QUADRO 10 - RESPOSTAS INSTITUCIONAIS DAS ENTIDADES PÚBLICAS E PRIVADAS A INTERVIR NA FREGUESIA DE LORDELO DO OURO

Área de Intervenção	Respostas Institucionais e Políticas Sociais	Instituição
Comunitária	<ul style="list-style-type: none"> • Atividades comunitárias 	AMBDNPT
Terceira Idade	<ul style="list-style-type: none"> • Apoio Domiciliário • Lar • Centro de Dia • Centro de Convívio • Vigilância sobre situações de Isolamento Social • Complemento Solidário para Idosos 	<ul style="list-style-type: none"> • ODS, Rainha D. Leonor • ODS, Pinheiro Torres • OSSVP – Casa de Lordelo • Centro Social da Arrábida • Junta de Freguesia de Lordelo do Ouro
Toxicodependência/Saúde	<ul style="list-style-type: none"> • Prevenção • Tratamento • Redução de Danos • Reinserção 	<ul style="list-style-type: none"> • CRI, Porto Ocidental • Centro de Saúde da Foz do Douro
Infância e Juventude	<ul style="list-style-type: none"> • Medida de Proteção de Crianças e Jovens em Risco • A.T.L • Infantário e Creche • Programa Escolhas • Centro de Iniciativa Jovem 	<ul style="list-style-type: none"> • Centro Social Paróquia Nossa Senhora da Ajuda • ODS, Rainha D. Leonor • CPCJ, Porto Ocidental • EMAT • ADILO
Indivíduos e Famílias em situação de Risco de Exclusão Social	<ul style="list-style-type: none"> • Rendimento Social de Inserção • Ação Social • Contrato Local de Desenvolvimento Social 	<ul style="list-style-type: none"> • ADILO
Emprego e Formação	<ul style="list-style-type: none"> • Formação Modular Certificada • Cursos de Educação e Formação de Adultos (Cursos EFA) • Gabinete de Emprego Local 	<ul style="list-style-type: none"> • IEFP, Porto Ocidental • ADILO • Junta de Freguesia de Lordelo do Ouro (GIP)
Educação	<ul style="list-style-type: none"> • Educação de Crianças e Jovens • Leio do TEIP 	<ul style="list-style-type: none"> • Agrupamento de Escolas Dr. Leonardo Coimbra (Filho)
Política/Habitação	<ul style="list-style-type: none"> • Educação • Cultura • Habitação Social • Gestão de Património • Proteção civil • Limpeza • Desenvolvimento Comunitário 	<ul style="list-style-type: none"> • Junta de Freguesia de Lordelo do Ouro • DS, EEMP
Segurança	<ul style="list-style-type: none"> • Segurança 	<ul style="list-style-type: none"> • PSP

Fonte: Elaboração da autora

ANEXO 6 - QUESTIONÁRIO DO CLDS



Comunidade Reativada

Gabinete de Apoio ao Movimento Associativo

Questionário para Diagnóstico

Bairro: _____

Bloco: _____ Entrada: _____ casa: _____

Idade: _____ Fem. _____ Masc. _____

Situação Laboral: _____

Há quanto tempo vive no bairro: _____

- 1- Considera importante criar uma Associação de Moradores no seu bairro?
Porquê?

- 2- Que funções acha que a Associação de Moradores poderia ter?

- 3- Estaria disponível para fazer parte da Associação de Moradores?

- 4- É sócio ou costuma frequentar/participar em alguma colectividade da freguesia?

5- No seu tempo de lazer, há algum interesse ou actividade de que goste particularmente?

6- Relativamente às suas áreas de vida (educação, família, saúde, trabalho, lazer, cultura), há alguma dimensão em que gostaria de ter ajuda?

Na eventualidade de se agendar uma reunião a propósito da Associação de Moradores, qual seria o melhor dia e hora para si.

Dia da semana _____

Horário _____

Quer deixar forma de contacto? _____

ANEXO 7 – IDENTIFICAÇÃO DAS FUNÇÕES ESPERADAS DA AMBDNP PELA POPULAÇÃO RESIDENTE NO BAIRRO

QUADRO 11 - IDENTIFICAÇÃO DAS FUNÇÕES ESPERADAS DA AMBDNP PELA POPULAÇÃO RESIDENTE NO BAIRRO

Funções
<ul style="list-style-type: none">- Segurança (implementar uma esquadra dentro do bairro) e fiscalização- Disciplina no bairro- Tratar de problemas e solucioná-los- Representar o bairro (ter um representante, fazer de intercomunicador e mediador entre os moradores e as entidades sociais)- Passeios- Zelar pelos interesses dos moradores- Desenvolver actividades para as crianças (já que estas desde cedo tem contacto com o ambiente que predomina no bairro) e adultos (organização de passeios, ocupação de tempos livres)- Criar espaços de convívio- Limpeza e questões arquitectónicas- Obras no bairro- Resolver questões relacionadas com a droga- Criação de espaços verdes e colocação de reservatórios para o lixo- Organização de festas- Criação de condomínios- Criação de superfícies comerciais (cafés, supermercados)- Aumentar a coesão social- ‘reeducar’ os moradores

FONTE: CLDS, ADILO

ANEXO 8 – ORÇAMENTO EXECUTIVO

QUADRO 12 – ORÇAMENTO EXECUTIVO

PLANO DE INVESTIMENTO	VALOR
Edifício	Cedido pela Autarquia
6 Secretárias	180,00€*
20 Cadeiras	180,00€*
4 Secretárias para Profissionais do CMSC	336,00€*
4 Cadeiras giratórias	172,00€*
4 Computadores (http://www.portugal.gov.pt/pt/os-ministerios/ministerio-da-solidariedade-e-seguranca-social/mantenha-se-atualizado/20120530-sess-microsoft-ipss.aspx)	2.400,00€*
Software (antivírus)	140,00€*
2 Impressoras	250€*
Telefone/Fax	150€*
Telefone	25€*
Obras de Remodelação do Espaço (pintura, iluminação)	2.000,00€*
TOTAL	5.833,00€*

*Foi feito um arredondamento por defeito às unidades.

QUADRO 13 - CUSTOS COM FORNECIMENTOS E SERVIÇOS EXTERNOS

FORNECIMENTOS E SERVIÇOS EXTERNOS	MENSAL	ANUAL
Eletricidade	150,00€	1.800,00€
Água	40,00€	480,00€
Livros e Documentação Técnica	150,00€	1.800,00€
Comunicações (Telefone, Fax e Internet)	200,00€	2.400,00€
Material de Escritório	125,00€	1.500,00€
Publicidade	75,00€	900,00€
Limpeza (Produtos e Acessórios de Limpeza)	30,00€	360,00€
Seguros (Instalações)	-----	75,00€
Outros Serviços*	100,00€	1.200,00€
TOTAL	870,00€	10.515,00€

*Custos não contemplados nas rúbricas anteriores

QUADRO 14 - CUSTOS COM RECURSOS HUMANOS

CUSTOS COM O PESSOAL	MENSAL	ANUAL*	SS**	ALIMENTAÇÃO ***	SEGURO ****	TOTAL
1 Técnico (a) Sup. de Serviço Social/ Mediador(a) de Conflitos (Coordenador(a) do Centro)	1.157,00€	16.198,00€	3.369,18€	1.033,34€	347,10€	20.947,62€
1 Advogado (a)/ Mediador(a) Social	912,00€	12.768,00€	2.655,74€	1.033,34€	273,60€	16.730,68 €
1 Mediador (a) Comunitário (a)	537,00€	7518,00€	1.563,74€	1.033,34€	161,10€	10.276,18€
1 Administrativo (a)	537,00€	7518,00€	1.563,74€	1.033,34€	161,10€	10.276,18€
Empregado(a) de Limpeza	80,00€	1120,00€	232,96€	-----	24,00€	1.376,96€
Formadores de acordo com as necessidades (recibo verde)	7,50€/h	2.000,00€	-----	-----	-----	2.000,00€
4 Estagiários	-----	-----	-----	-----	-----	-----
TOTAL		45.122,00€	9.385,36€	4133,36	966,90€	61.607,62€

*Valor anual calculado com base em 14 meses

**Valor pago à Segurança Social referente ao CMSC, com base numa taxa de 20,8%

*** Subsídio de Alimentação diário a 4.27€, 22 dias úteis, 11 meses

****Seguro de Acidentes de Trabalho, calculado com base em 2.5% do valor anual

QUADRO 15 - PREÇO DOS SERVIÇOS POR UNIDADE

SERVIÇO	UNIDADE	VALOR
<i>Franchising Social</i> do Modelo de Projeto: serviços, metodologias, produtos	-----	A ser negociado
Mediação de Conflitos/Social	190h	1520,00€
Agentes Mediadores Comunitários	140h	Gratuita
Workshop's	1h	9€
Atendimento de Mediação Familiar	1h	50,00€*

*Valor de referência a ser cobrado por pessoa e por consulta, no entanto o acesso à mediação por pessoas mais desfavorecidas economicamente encontra-se salvaguardado pelo sistema de apoio jurídico da Segurança Social, ao abrigo da discriminação positiva

QUADRO 16 - PLANO DE RECEITAS

	SERVIÇO	RECURSOS FORMAIS	Nº DE FORMANDOS	1 ANO	VALOR
Formação e Investigação	<i>Franchising Social do Projeto:</i> Serviços, metodologias participativas, produtos (ex. livros)	Advogado(a) Coordenador(a) Estagiários Mediador(a) Comunitário	----- ---		A definir
	Formação em Mediação de Conflitos	Advogado(a) Formador(a) Convidado	15 Formandos p/ curso	2 Cursos	45.600,00€
	Formação de Agentes Mediadores Comunitários	Coordenadora 2 Formadores Convidados Mediador(a) Comunitário	10 Formandos p/ curso	2 Cursos	Gratuito
	<i>Workshops</i> (ex. Gestão de conflitos institucionais, <i>Coaching</i> , etc.)	Advogado(a) Coordenador(a) Estagiários Formador Convidado	15 Formandos p/sessão	20 Sessões c/ 12h cada	2.160,00€
Escola de Cidadania	Assembleias Comunitárias		Sem limite	22 Sessões	Gratuito
	<i>Workshops</i> Dinâmicas de grupo Oficinas Sócio-Educativas Comunidade de Práticas	Advogado(a) Coordenador(a) Estagiários Mediador(a) Comunitário	20 Formandos 10 Pessoas 15 Pessoas 10 Pessoas + 10 Instituições	11 Sessões 40 Sessões 11 Sessões 11 Sessões + reuniões informais	
Mediação e Apoio Jurídico	Atendimentos	Advogado(a) Coordenador(a)	30 Pessoas	90 Atendimentos	13.500,00€
	Apoio Jurídico	Advogado(a)	Sem limite	Sem limite	
TOTAL					61.260,00€

