

ISCTE  IUL
Instituto Universitário de Lisboa

Departamento de Ciência Política e Ciências Públicas

**Gabinete de mediação social e comunitária: Uma resposta
social transformadora e participativa**

Ana Oliveira

Trabalho de Projeto submetido como requisito parcial para obtenção do grau de
Mestre em Serviço Social

Orientadora:
Doutora Maria Inês Amaro, Professor Auxiliar
ISCTE-Instituto Universitário de Lisboa

Agradecimentos

Ao ultimar este percurso tão relevante da minha vida, não poderia deixar de agradecer a todos os que me apoiaram direta ou indiretamente, demonstrando amizade, carinho e compreensão. Foi todo esse apoio que tornou possível a realização deste trabalho, pois deu-me ânimo e determinação para seguir em frente.

Primeiramente, agradeço à minha orientadora de mestrado, Doutora Maria Inês Amaro, por ter aceitado este desafio, pela compreensão, dedicação, profissionalismo e partilha de conhecimentos ao longo deste percurso.

Ao ISCTE-Instituto Universitário de Lisboa, com especial carinho aos docentes que lecionaram o Mestrado em Serviço Social, pois mediante a partilha de experiências e conhecimentos me enriqueceram enquanto pessoal e profissional.

À Sociohabitafunchal, em especial à Dra. Graça Correia e à Dra. Mara Silva, pela prontidão e disponibilidade com que receberam os meus pedidos, demonstrando interesse e preocupação para com o meu trabalho.

Ao Fábio Mendonça, pelo companheirismo, amor, compreensão e por toda a convicção com que sempre acreditou em mim e à sua família, que me acolheu e sempre me apoiou ao longo desta trajetória.

Ao meu pai e à minha mãe, o meu mais profundo e especial agradecimento, pois apesar de estarem longe, estiveram sempre presentes, mediante o vosso amor incondicional. Por apoiarem-me na continuidade dos meus estudos e pela colossal dedicação ao longo destes anos.

À Liliana e à Joana, companheiras e amigas neste percurso e desafio académico, por todos os momentos de debate, reflexão e compreensão, sem vocês seria tudo muito mais difícil. Agradeço a todos os meus familiares pelo apoio incondicional e pela preocupação com que sempre encararam esta etapa da minha vida.

A todos o meu muito obrigado!

Resumo

As mudanças nas formas de convivência têm suscitado problemas de ordem social, política e cultural, sendo essencial elaborar soluções originais e capazes de promover a transformação social. Deste modo, a criação deste trabalho de projeto focaliza-se no carácter participativo e transformador da mediação social e comunitária e na sua capacidade de constituir-se como uma estratégia de intervenção sustentada na prevenção, regulação e capacitação das relações interpessoais e interinstitucionais. Neste sentido, efetuou-se um diagnóstico social das populações residentes nos conjuntos habitacionais de Santo Amaro e do Galeão, pertencentes à empresa municipal Sociohabitafunchal, E.M., de modo a conhecer o contexto de intervenção, as necessidades e problemas existentes nas comunidades, sendo utilizadas as técnicas de pesquisa e análise documental, observação participante, inquérito por questionário e o *focus group*. Com base nos dados obtidos delineou-se o projeto, nomeadamente, a criação do Gabinete de Mediação Social e Comunitária, como uma resposta social que emprega metodologias participativas e utiliza a estratégia de mediação social e comunitária. Este destaca-se das respostas sociais existentes devido ao seu carácter inovador e empreendedor, sendo assente nos princípios da participação, capacitação e *empowerment*, com o intuito de promover o pleno exercício da cidadania e a criação de uma rede sólida e coesa entre os indivíduos e as instituições, que perspetive a efetiva transformação social.

Palavras-chave: mediação social e comunitária; participação; capacitação; diagnóstico social; conflitos; comunidade; motivação; mudança social.

Abstract

Changes in the forms of coexistence have raised social, political and cultural issues. Hence it is essential to develop original solutions capable of promoting social transformation. In this way, the creation of this project focuses on the participatory and transforming character of social and community mediation and on its ability to constitute itself as a sustained intervention strategy in the prevention, regulation and training of interpersonal and interinstitutional relations. In this sense, a social diagnosis was made for the populations living in Santo Amaro and Galeão housing estates, belonging to the municipal company Sociohabitafunchal, EM, in order to know the context of intervention, the needs and problems existing in the communities, using research techniques and document analysis, participant observation, questionnaire survey and focus group. Based on the obtained data, the project was outlined and denominated the creation of the Social and Community Mediation Office, as a social response which uses participatory methodologies and uses the social and community mediation strategy. The project stands out from the existing social responses due to its innovative and entrepreneurial character, being based on the principles of participation, training and empowerment, in order to promote the full exercise of citizenship and the creation of a solid and cohesive network between individuals and institutions, which envisages effective social transformation.

Keywords: social and community mediation; participation; training; social diagnosis; conflicts; community; motivation; social change.

Índice

Introdução.....	1
Capítulo I - Enquadramento Teórico	5
1. Métodos alternativos de resolução de litígios.....	5
1.1 Conceito de Mediação	7
1.2 A Mediação Social.....	10
1.3 Mediação Comunitária e cultura de participação	14
1.4 O carácter transformativo da Mediação.....	16
2. Direitos Humanos e Cidadania	17
3. Enquadramento Jurídico da Mediação em Portugal	20
Capítulo II – Diagnóstico Social	21
1. Metodologia Diagnóstica.....	22
2. Técnicas de recolha de informação	24
3. Caracterização da Região Autónoma da Madeira.....	26
3.1 Delimitação geográfica	29
3.2 Política de Habitação Social.....	30
3.3 Instituições de Habitação social na RAM.....	31
3.3.1 IHM – Investimentos Habitacionais da Madeira, EPERAM	32
3.3.2 Sociohabitafunchal	34
4. A prática da Mediação na RAM	37
5. Análise de dados	38
6. Resultados do <i>focus group</i>	43
7. Análise SWOT	48
CAPÍTULO III – Projeto de intervenção.....	50
1. Tema e fundamentação do projeto	51
1.1 Articulação do projeto com o Serviço Social.....	54
1.2 Problema/necessidade e finalidade geral do projeto.....	57

1.3 Projetos internacionais e nacionais.....	58
2. Objetivos gerais e específicos do projeto	61
3. Plano de Ação	62
3.1 Localização.....	62
3.2 Plano de atividades	62
3.3 Recursos necessários e orçamento anual	68
4. Plano de Avaliação	69
Reflexão Conclusiva.....	71
Referências bibliográficas.....	74
Fontes.....	82
Anexos	83
Anexo A – Projetos Sociais Sociohabitafunchal E.M.	83
Anexo B – Questionário aplicado aos participantes.....	85
Anexo C – Tabelas de frequência.....	87
Anexo D – Testes de independência do qui-quadrado e coeficiente V de Cramer	90
D.1. Idade – Habilitações literárias (Questões F2-F6)	90
D.2. Existência de um espaço para dialogar sobre conflitos – facilitação da convivência no bairro (Questões M6-M7)	91
D.3. Considerar o bairro Seguro – Gostar de viver no bairro (M2-M1)	92
D.4. Idade – Identificação do problema de insegurança (Questões F2-M8)	94
Anexo E – Caracterização dos participantes do <i>focus group</i>	96
Anexo F – Fichas de apresentação dos projetos.....	97

Índice de figuras

Figura 1.1- Conceções de mediação no quadro das dimensões relacionais do ser humano.	10
Figura 3.1- Densidade populacional, por município em 2016.....	26
Figura 3.2- Pensionistas da Segurança Social, por município em 2016.....	27
Figura 3.3- Taxa bruta de divorcialidade, por município em 2016.....	28
Figura 3.4 – Freguesias do concelho do Funchal.	29
Figura 3.5 – Mapa com a localização dos empreendimentos	33
Figura 5.1 Diagrama da quantidade de problemas identificados.	40
Figura 6.1- Nuvem de palavras do focus group.	47
Figura 1.1- As mediações do trabalho social.	55

Índice de quadros

<i>Quadro 5.1.</i> Análise descritiva das variáveis, sexo, idade, habilitações literárias e rendimento mensal líquido.	39
<i>Quadro 5.2.</i> Cruzamento da variável idade com habilitações literárias.....	41
<i>Quadro 5.3.</i> Cruzamento da variável existência de um espaço para dialogar sobre conflitos com a facilitação da convivência no bairro.	42
<i>Quadro 5.4.</i> Cruzamento da variável bairro seguro com gostar de viver no bairro.	42
<i>Quadro 5.5.</i> Cruzamento da variável idade com identificação do problema de insegurança no bairro.....	43
<i>Quadro 7.1.</i> Problemas e necessidades da amostra.....	48
<i>Quadro 7.2.</i> Análise SWOT.....	50
<i>Quadro 3.1.</i> Correspondência entre os objetivos gerais, específicos, ações e atividades.	67
<i>Quadro 3.2.</i> Despesas anuais de gestão e manutenção do GMSC.....	68
<i>Quadro 4.1.</i> Indicadores quantitativos e qualitativos do projeto.	71
<i>Quadro A.1:</i> Projetos sociais da Sociohabitafunchal na área da Educação para a Saúde.	84
<i>Quadro C.1:</i> Tabela de frequência da variável ter filhos.....	87
<i>Quadro C.2:</i> Tabela de frequência da variável estado civil.....	87
<i>Quadro C.3:</i> Tabela de frequência da variável número de elementos do agregado familiar. ..	87
<i>Quadro C.4:</i> Tabela de frequência da variável situação profissional.....	87
<i>Quadro C.5:</i> Tabela de frequência da variável gosta de viver no bairro.	87
<i>Quadro C.6:</i> Tabela de frequência da variável considerar o bairro seguro.	88
<i>Quadro C.7:</i> Tabela de frequência da variável conflitos de vizinhança.....	88

<i>Quadro C.8:</i> Tabela de frequência da variável resolução dos conflitos através da comunicação.	88
<i>Quadro C.9:</i> Tabela de frequência da variável conversar sobre os conflitos.	88
<i>Quadro C.10:</i> Tabela de frequência da variável existência de espaço para dialogar sobre os conflitos.	88
<i>Quadro C.11:</i> Tabela de frequência da variável facilitação da convivência no bairro.	89
<i>Quadro D.1:</i> Cruzamento da variável idade com as habilitações literárias.....	90
<i>Quadro D.2:</i> Teste do Qui-Quadrado da variável idade com habilitações literárias.	90
<i>Quadro D.3:</i> V de Cramer do cruzamento da variável idade com habilitações literárias.	91
<i>Quadro D.4:</i> Cruzamento da variável existência de um espaço para dialogar sobre conflitos com facilitação da convivência no bairro.	91
<i>Quadro D.5:</i> Teste do Qui-Quadrado da variável existência de um espaço para dialogar sobre conflitos com facilitação da convivência no bairro.....	92
<i>Quadro D.6:</i> V de Cramer do cruzamento da variável existência de um espaço para dialogar sobre conflitos com facilitação da convivência no bairro.	92
<i>Quadro D.8:</i> Teste do Qui-Quadrado da variável considerar o bairro seguro com gostar de viver no bairro.....	93
<i>Quadro D.9:</i> V de Cramer do cruzamento da variável considerar o bairro seguro com gostar de viver no bairro.....	93
<i>Quadro D.10:</i> Cruzamento da variável idade com a identificação do problema de insegurança.	94
<i>Quadro D.11:</i> Teste do Qui-Quadrado da variável idade com a identificação do problema de insegurança.....	94
<i>Quadro D.12:</i> V de Cramer do cruzamento da variável idade com a identificação do problema de insegurança. <i>Fonte:</i> SPSS.	95
<i>Quadro E.1:</i> Caraterização dos participantes do <i>focus group</i>	96
<i>Quadro F.1:</i> Descrição do Centro de Mediação Comunitária de Montana e dos serviços disponíveis.	98
<i>Quadro F.2:</i> Descrição do Centro de Mediação Comunitária de Knoxville e dos serviços disponíveis.	100
<i>Quadro F.3:</i> Descrição do <i>Community Mediation Maryland</i> e dos serviços disponíveis.....	102
<i>Quadro F.4:</i> Descrição do SEEDS - Services that Encourage Effective Dialogue and Solutions e dos serviços disponíveis.....	104

Quadro F.5: Descrição do Community mediation services of central Ohio e dos serviços disponíveis.105

Quadro F.6: Descrição do Community mediation services e dos serviços disponíveis.107

Glossário de Siglas

CMF – Câmara Municipal do Funchal

FFM – Fundo de Fomento de Habitação

FMI – Fundo Monetário Europeu

GMSC – Gabinete de Mediação Social e Comunitária

IHM – Instituto de Habitação da Madeira, EPERAM

IPMF - Instituto Português de Mediação Familiar

IPMFF- Instituto Português de Mediação Familiar do Funchal

ONU – Organização das Nações Unidas

PER – Plano Especial de Realojamento

RAM – Região autónoma da Madeira

SHF – Sociohabitafunchal, E.M.

Introdução

Contemporaneamente vivencia-se uma situação de crise que se reflete nas relações entre os cidadãos, a sociedade civil, as empresas e o Estado, sendo esta pautada pela conflitualidade latente e evidenciada através de uma elevada divergência de interesses. Neste contexto, “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: 2-3).

Esta realidade tem dificultado a capacidade do Estado e das instituições públicas e privadas elaborarem e proporem respostas eficazes que promovam uma sensação de segurança e o acesso ao sistema de oportunidades, despoletando um sentimento de injustiça social e de insatisfação. A conjuntura atual e as emergentes formas de convivência levantam diversos problemas de ordem social, política, económica e cultural, sendo pertinente a elaboração de soluções inovadoras e aptas a facilitar a mudança social.

Nesta ótica, é pertinente considerar a mediação como uma estratégia de intervenção social, na medida em que os seus valores intrínsecos comportam uma elevada capacidade de promoção da mudança e coesão social. Desta forma, numa primeira instância procurou-se analisar o conceito de mediação e a sua aplicabilidade. Esta é vislumbrada, de modo geral, como sendo um meio alternativo de resolução de litígios, em que os atores envolvidos recorrem, voluntariamente, a um processo de comunicação orientado por um mediador, sendo este o terceiro elemento, imparcial e neutro. A sua função consiste em desbloquear os obstáculos no diálogo e fomentar a reflexão e a empatia, para que sejam as partes a encontrar uma solução criativa e satisfatória para a resolução do conflito, ou seja, a mediação é “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” (Torremorrel, 2003:17).

Além da sua dimensão de resolução de conflitos a mediação constitui-se como um instrumento de prevenção, regulação e de mudança social, mediante a sua capacidade educativa e de consideração pela diferença, sendo um processo de aprendizagens de novas formas de sociabilidade (Bonafé-Schmitt, 1992). Já a mediação social pretende fazer face a problemáticas sociais, surgindo como estratégia imprescindível no reforço da comunicação e da coesão social. Mobilizando a restauração de laços sociais mediante modalidades alternativas de gestão das relações sociais, sendo considerada um processo comunicacional de transformação social (Oliveira e Galego, 2005).

A escolha da mediação social, incluindo as suas derivadas (escolar, familiar e comunitária), bem como, da modalidade de trabalho de projeto, deve-se ao facto de serem incipientes os estudos sobre esta temática, existindo a necessidade de criar uma proposta inovadora que responda a problemas como as dificuldades de comunicação, a quebra de laços na comunidade, a agudização de conflitos, a desresponsabilização e falta de compromisso social. Estes problemas existem no contexto de intervenção deste projeto, nomeadamente, nos bairros sociais dos conjuntos habitacionais da empresa municipal SocioHabitaFunchal (SHF), cito na freguesia e concelho do Funchal na Região Autónoma da Madeira (RAM).

O presente trabalho foi estruturado em três capítulos, o primeiro subdivide-se em três partes. Na primeira, efetua-se o enquadramento teórico da temática do projeto de intervenção. Neste apresenta-se os diversos modelos alternativos de resolução de litígios, nomeadamente a conciliação, a arbitragem, a negociação e a mediação, atribuindo especial enfoque à última, elencando os seus princípios e o seu *modus operandi*. Ressalva-se que esta também é uma estratégia impulsionadora da transformação social, mediante a implementação da mediação social e comunitária. Assim, realiza-se uma conceptualização teórica destas vertentes da mediação, mediante a análise histórica das mesmas e da sua aplicabilidade, com o intuito de entender os contextos de intervenção onde podem ser usadas. Analisa-se a mediação comunitária como cultura de participação na gestão dos conflitos, identificando quais são os seus valores distintos e princípios basilares. Efetua-se uma reflexão sobre o carácter transformativo da mediação nas relações interpessoais e interinstitucionais e a sua abrangência de resolução conflitual na comunidade.

Na segunda parte faz-se menção à construção axiológica dos direitos humanos analisando-os em complementaridade com o conceito de cidadania, ressaltando a importância destes na comunidade e na mediação. Na última parte deste capítulo efetua-se uma análise à mediação em Portugal, identificando o seu enquadramento jurídico e destacando alguns momentos de iniciativas legais nesta área, com o intuito de demonstrar a sua legitimidade no que concerne à sua atuação, bem como, destacar que os organismos que se dedicam à prática da mediação ainda são reduzidos no âmbito da mediação social e comunitária.

O segundo capítulo intitula-se diagnóstico social, este encontra-se dividido em sete tópicos. No primeiro e no segundo explana-se a metodologia diagnóstica adotada, designadamente, a de investigação-ação. É uma metodologia participativa e colaborativa, que envolve os indivíduos no processo e considera-os coexecutores da pesquisa. Deste modo, definiu-se como técnicas de recolha de informação, para obter um conhecimento aprofundado sobre a realidade em estudo, a observação participante, a pesquisa e análise documental, o

inquérito por questionário e o *focus group*, a serem aplicados em dois bairros da empresa municipal de habitação social, SHF, nomeadamente, o bairro de Santo Amaro e do Galeão, sendo a última técnica utilizada com recurso à participação das técnicas de bairro. Nesta linha, efetua-se, no terceiro tópico, um diagnóstico e caracterização local da RAM. Recorreu-se às estatísticas demográficas desta região, analisando-se a densidade populacional, o número de beneficiários de prestações de apoio social e a taxa de desemprego, de criminalidade, de casamentos e divorcialidade. Considerando que a amostra em estudo pertence ao concelho do Funchal, realizou-se uma análise destacada neste concelho, com especial enfoque na política da habitação social. Deste modo, efetua-se uma reflexão sobre esta temática a nível nacional e regional, sendo identificadas as instituições de habitação social na RAM, nomeadamente o IHM – Investimentos Habitacionais da Madeira, EPERAM (IHM) e a SHF. Procede-se a esta análise com o intuito de vislumbrar e refletir sobre as disparidades e analogias entre estas, nomeando os seus objetivos, programas e projetos, bem como, verificar se existe uma implementação efetiva da mediação social e comunitária. Nesta ótica, no quarto tópico, apresenta-se as duas instâncias na RAM em que os sujeitos podem recorrer à utilização da mediação e da mediação familiar.

De seguida, no quinto tópico, identifica-se o contexto de intervenção e efetua-se a análise da amostra, esta é constituída por 66 indivíduos que são titulares do processo de habitação social e pertencem aos 68 agregados familiares que residem nos conjuntos habitacionais de Santo Amaro e do Galeão. Destes, 72,7% têm idade superior a 45 anos, 30,3% encontram-se desempregados e 65,2% dos agregados têm entre dois a quatro elementos. Além dos aspetos sociodemográficos, analisou-se, mediante, o inquérito por questionários, aspetos relacionados com a conflituosidade e com mediação, na tentativa de compreender o ambiente social vivenciado pelos participantes e de que modo a existência de um espaço físico para dialogar sobre os conflitos era percebida por estes. Do total da amostra 48,5% afirma ter conflitos de vizinhança e 89,4% considera que os conflitos podem ser resolvidos mediante a comunicação entre as partes, sendo que 81,8% atenta que devia existir um espaço dedicado à mediação. Numa lógica de complementaridade realizou-se um *focus group* com sete técnicos que desempenham intervenção de bairro na SHF, sendo esta reflexão explanada no sexto tópico do segundo capítulo. Neste debate focado, foram abordados aspetos relacionados com a intervenção comunitária diligenciada pelos mesmos, o conhecimento sobre a mediação social e comunitária, assim como, a confrontação sobre os dados recolhidos nos questionários, por forma, a identificar fatores que considerassem relevantes e possíveis alternativas para diminuir a conflituosidade e promover a criação de laços.

Considerando os dados obtidos procedeu-se à análise SWOT no sétimo tópico, por forma a identificar as forças, oportunidades, fraquezas e ameaças existentes. Salienta-se que se detetou uma rutura de laços na comunidade devido à dificuldade de comunicação e conseqüente agudização dos conflitos, assim como, o diminuto nível de participação cívica, a desresponsabilização e falta de compromisso social. A existência de uma política social pouco sustentada e disposta a contemplar as diversas dimensões do sujeito agravaram e prolongaram a existência destes problemas. Deste modo, tornou-se imperativo introduzir uma dimensão relacional contemplando uma intervenção que assente numa cultura de participação, prevenção e paz. Tendo estes aspetos em linha de conta procedeu-se à criação do projeto contemplado no terceiro capítulo deste trabalho.

Numa primeira instância aborda-se o tema e fundamentação do projeto de intervenção, sendo esta a sustentação para a criação do Gabinete de Mediação Social e Comunitária (GMSC). De acordo com os dados obtidos, identifica-se que a comunidade residente nos conjuntos habitacionais de Santo Amaro e do Galeão da SHF não ostenta recursos capazes para intervir no âmbito dos conflitos, da promoção da cidadania e reedificação de laços sociais. Desta forma, potencia-se a perpetuação de conflitos latentes, de entraves ao sistema de oportunidades e a oclusão do desenvolvimento comunitário, existindo tensão social na comunidade. Face aos problemas vivenciados pela população, julgou-se pertinente a utilização da mediação social e comunitária como estratégia de participação e responsabilização dos atores locais na tomada de decisão.

No primeiro e segundo tópico deste capítulo procede-se à definição da finalidade do projeto, à análise de projetos internacionais e nacionais realizados no âmbito da mediação social e comunitária e delimita-se os objetivos gerais e específicos considerando os problemas e necessidades existentes na população-alvo. No terceiro tópico definem-se as diversas ações, atividades e tarefas, assim como, os recursos físicos, humanos e materiais necessários para a realização das mesmas.

Em última instância realiza-se um orçamento anual contemplando uma estimativa das despesas da gestão e manutenção do GMSC, bem como, apresenta-se o plano de avaliação do projeto, onde foram delineados indicadores quantitativos e qualitativos para os objetivos propostos.

Sendo considerada por Chai *et al* (2014) como uma prática milenar que auxiliava os indivíduos na compreensão de si e do outro, a mediação é sustentada no princípio do comportamento humano, nas inter-relações e diversas posições e interesses, atualmente, assume contornos teórico-metodológicos específicos que a fundamentam e legitimam.

Capítulo I - Enquadramento Teórico

1. Métodos alternativos de resolução de litígios

A mediação surge como método de intervenção na década de 70 do séc. XX nos Estados Unidos da América, aquando do surgimento dos meios de Resolução Alternativa de Litígios, sendo resultante da insatisfação dos cidadãos no que concerne às respostas jurídicas existentes. Alternativamente procurava-se uma “justiça informal” com a capacidade de suprimir conflitos de forma célere e a baixo custo, privilegiando-se a participação dos interessados (Bonafé-Schmitt, 2009). Na década posterior a mesma atravessa um processo de autonomização e distanciamento, consagrando-se a mediação social e sendo alargado o seu campo de aplicação aos contextos comunitários. Na década de 90, enquanto instrumento de intervenção social, propaga-se pela Europa chegando a Portugal no seguimento da entrada na União Europeia, na época denominada Comunidade Económica Europeia, que tinha emitido uma recomendação acerca do tema da resolução alternativa de litígios em 1981 (Oliveira e Galego, 2005).

A Mediação, enquanto modelo alternativo de resolução de conflitos, surge no âmbito do processo de negociação, sendo comumente confundida com este e outros processos desta origem devido à presença de uma terceira pessoa que tem como principal objetivo auxiliar as partes envolvidas na procura de soluções para os conflitos existentes. No entanto, a negociação, a arbitragem, a conciliação e a mediação possuem características específicas, sendo processos distintos no seu conceito e aplicação.

Segundo Almeida (2009) a negociação traduz-se num procedimento que admite a existência de um confronto de posições divergentes, entre diversas partes, com o intuito de alcançar um acordo. Estas fazem-se representar por peritos de negociação ou advogados que se reúnem na expectativa de exporem os interesses dos seus clientes e seguidamente elaborarem de forma cooperativa, soluções que satisfaçam ambas as partes, sendo considerado um jogo estratégico entre a cooperação e o conflito. A terceira pessoa neste modelo participa como uma “agente de facilitação da negociação” representando uma das partes e diligenciando a satisfação dos seus interesses, enquanto que na mediação, esta terceira pessoa, ou seja, o mediador é autónomo, imparcial e neutro procurando que se desenvolva uma solução conjunta satisfatória para ambas as partes.

Na arbitragem as partes demonstram a vontade de alcançar um acordo com o auxílio de um árbitro, que não representa nenhuma das partes, nem é um juiz, mas que tem o poder de decisão mediante os argumentos apresentados. Este método está disponível nos órgãos de justiça, podendo ser empregado deste que a natureza do conflito não seja exclusivamente de

cariz jurídico, a decisão arbitral tem tanto valor como uma judiciária. Apesar de ser um método célere e vantajoso comparativamente aos tribunais, a representação de uma solução adversária e a consagração da ausência de participação e de poder de decisão das partes na resolução do seu conflito apresentam-se como as principais desvantagens em comparação com a Mediação (Almeida, 2008).

De acordo com Almeida (2008), a conciliação é descrita por ser um processo, informal ou formal, de aproximação de posições e ideias entre duas ou mais partes que se encontram em situação de conflito e buscam a sua resolução. A aproximação, no âmbito da formalidade, pode suceder com a colaboração de uma terceira pessoa, tendo esta a função de auxiliar no processo de comunicação, promovendo a discussão de ideias entre as partes e o diálogo, com o intuito que estas alcancem um acordo escrito ou verbal. O conciliador sugere uma solução às partes, diferindo do papel do mediador que interroga as mesmas para que estas encontrem e concebam uma solução criativa e mutuamente satisfatória, no entanto, este método trata o conflito de forma superficial, promovendo o surgimento posterior do mesmo.

Perante estes métodos pode-se considerar que a mediação se destaca positivamente “(...) 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, 2003: 83) pois

“(...) 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” (Folgozi, 2004:28-40).

Sendo considerada por Horowitz (1998), 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, 1998:38 *apud* Torremorrel, 2003:17).

Para contextualizar teoricamente a Mediação é necessário analisar o conceito de conflito, neste sentido, considera-se que os indivíduos na sua interação social estão afetos a sistemas que se encontram interligados através da organização social e é no decorrer desta interação, na qual se estabelecem relações, que os conflitos ocorrem provenientes de tensões quotidianas, estando carregados de emoções e sentimentos¹ que afetam cada parte de forma

¹ Os conflitos geram sentimentos negativos como a tensão, ansiedade, frustração, hostilidade e de exclusão que resultam em atitudes defensivas que poderão ou não ser subtilezas.

característica. Segundo Vallejo e Gestoso (2008), os conflitos estão implícitos² nas relações humanas, pois é natural e inevitável que ocorra atritos, devido a objetivos comuns, problemas, por sustentarem valores contraditórios, e choque de interesses ao cruzarem os objetivos, originando tensões que poderão ser canalizadas e dominadas. Desta forma é proporcionado um equilíbrio e normalidade, favorecendo a evolução, constituindo-se num impulsor do desenvolvimento caso seja analisado e refletido na sua origem e efeitos. Pelo contrário, quando estes fatores não ocorrem e as partes conflituosas se evitam mutuamente, recusando o diálogo, cria-se um conflito disfuncional, propício ao confronto, à violência verbal ou atitudes agressivas. Assim, o conflito é definido como “uma situação complexa que se define primeiro como uma determinada estrutura das relações sociais, que pode afetar indivíduos (conflito interpessoal) grupos (conflitos intergrupais) organizações (conflito social) e nações (conflito internacional)” (Vallejo e Gestoso, 2008: 34). Em complementaridade e com recurso a Brown (1983), os mesmos autores defendem que consecutivos conflitos de elevada intensidade produzem efeitos negativos para as relações, podendo resultar na destruição das mesmas. Em contraponto, um nível baixo de conflito estagna as relações provocando apatia e desinteresse em agir. O ideal será uma quantidade razoável de conflitos “(...) em que se dá suficiente conflito para impedir a estagnação, estimular a criatividade, permitir a libertação de tensões e promover a mudança (...)” (Vallejo e Gestoso, 2008: 37).

1.1 Conceito de Mediação

O conflito é parte integrante das relações sociais, variando no seu grau de intensidade e de impacto na vida dos indivíduos. Nesta linha de pensamento, atualmente, devido às dificuldades que Portugal está a enfrentar, como a preponderância de problemas económicos, políticos, financeiros e sociais, tem sido propiciado o aumento de conflitos familiares, comerciais e civis. Perante este cenário, a Mediação assume maior relevância, surgindo como uma

“ (...) modalidade extrajudicial de resolução de litígios, de carácter privado, informal, confidencial, voluntário e natureza não contenciosa, em que as partes, com a sua participação activa e direta, são auxiliadas por um mediador a encontrar, por si próprias, uma solução negociada e amigável para o conflito que as opõe (...)” (artigo 35º da Lei n.º 78/2001 de 13 de Julho).

² Devido a condicionantes favorecedoras do conflito: “comunicação: (...) problemas semânticos, mal entendidos, e ruídos nos canais de comunicação); Estrutura: (...) status dos indivíduos, a compatibilidade de metas e dos membros (...); Variáveis pessoais: (...) sistemas de valores que cada indivíduo tem e as características da personalidade (...)” (Vallejo e Gestoso, 2008: 47-48).

Neste sentido, considera-se que esta é compreendida como um processo de intervenção característico das transformações da realidade social, cujo campo de conhecimento prático, é enriquecido por diversas ciências sociais e um vasto número de técnicas que visam a minimização do conflito e, em última instância, a sua resolução.

Na Mediação é necessária a intervenção de um terceiro elemento exterior à relação conflituosa. Este deve possuir formação especializada, ser aceite pelas partes como mediador, assumir uma posição neutral e imparcial, facilitar a comunicação e promover o restabelecimento dos canais comunicativos. Desta forma, favorece a compreensão mútua, a exposição argumentativa por cada parte e a ponderação de alternativas, evitando que os conflitos aumentem na sua intensidade e densidade (Fernandes, 1973). Apesar do papel relevante do mediador, o processo de Mediação será uma consequência direta da vontade e negociação das partes intervenientes, que, tal como o mediador estão regidas por princípios indispensáveis para a consecução do mesmo. Estes devem ser respeitados ao longo de todo o processo de Mediação e após o mesmo, pelas diversas partes intervenientes. Nomeadamente, o mediador, os clientes, os advogados (se participarem nas sessões), bem como outros indivíduos cujo parecer seja relevante para o processo.

De acordo com o princípio da voluntariedade,

“(…) o procedimento de mediação é voluntário, sendo necessário obter o consentimento esclarecido e informado das partes para a realização da mediação, cabendo-lhes a responsabilidade pelas decisões tomadas no decurso do procedimento.” (art.º 4 da Lei n.º 29/2013 de 19 de Abril).

Só é possível iniciar a Mediação se todos estiverem de acordo e participarem de livre e espontânea vontade, dependendo única e exclusivamente das partes, sem a imposição de qualquer terceiro à modelação do consenso que põe término ao conflito existente. É relevante salientar que a voluntariedade da Mediação, procede-se também pela opção das partes quanto à escolha do mediador e pelo facto de qualquer dos intervenientes, incluindo o mediador, poderem em qualquer momento revogar o seu consentimento para a participação e abandonar a Mediação (Lei nº 29/2013, de 19 de Abril).

O procedimento da Mediação tem natureza confidencial e compromete todos os intervenientes, mas principalmente para o mediador. Este deve manter sob sigilo todas as informações de que tenha conhecimento no âmbito do processo, não podendo utilizá-las para seu proveito ou de outrem (Lei nº 29/2013, de 19 de Abril). Da mesma forma, as informações fornecidas “(…) a título confidencial ao mediador de conflitos por uma das partes não podem ser comunicadas, sem o seu consentimento, às restantes partes envolvidas no procedimento.”

(art.º 5 da Lei nº29/2013, de 19 de Abril), exceto nas situações previstas no nº 3 do artigo 5º da Lei nº29/2013.

Para que se efetive a prossecução do princípio da igualdade, as partes intervenientes “(...) devem ser tratadas de forma equitativa (...), cabendo ao mediador de conflitos gerir o procedimento de forma a garantir o equilíbrio de poderes e a possibilidade de ambas as partes participarem no mesmo.” (art.º 6 da Lei nº29/2013, de 19 de Abril), promovendo a partilha igualitária do tempo de exposição de argumentos. Segundo o princípio da imparcialidade o mediador deve ser imparcial, não pode tomar partidos, opinar ou sugerir sem ser processualmente ao longo de todo o processo (Lei nº 29/2013, de 19 de Abril). Os princípios de competência e responsabilidade indicam que o mediador deve deter uma formação especializada onde adquira aptidões e capacidades específicas para a sua função, assim como, “(...) elencar as consequências da violação dos deveres a que está sujeito (...)” (Lopes e Patrão, 2014: 53).

O mediador, ao exercer a sua função, deve estar ciente dos princípios éticos e deontológicos que regem a sua atividade, por forma a salvaguardar o seu bem-estar e das partes intervenientes. Assim, deve promover o desenvolvimento do processo de Mediação, mediante diversas técnicas e estratégias que potenciem a reflexão, o restabelecimento dos canais de comunicação e a criatividade, não descurando que o processo é das partes e resultará do espírito de colaboração entre ambas. Para tal, o mediador pode utilizar uma vasta variedade de técnicas e estratégias (como por exemplo, a escuta-ativa, o acolhimento de emoções, o questionamento, o resumo e a reformulação), variando a sua utilização conforme o propósito pretendido.

A escuta-ativa e o acolhimento das emoções são fundamentais para criar um ambiente de confiança e empatia. Na Mediação as partes intervenientes têm de sentir que estão a ser ouvidas, que o mediador está a acolher a informação e todas as emoções despoletadas aquando da verbalização. Assim, estas técnicas auxiliam o mediador e a outra parte a compreender as perceções do outro, sentir as suas emoções e a ouvir concretamente o que ele está a tentar dizer (Fisher, Ury e Patton, 2005).

No cerne da intervenção do mediador está o questionamento. Este pode ser efetuado mediante perguntas exploradoras, objetivadas para adquirir informação e ideias para definir os problemas, onde constam as questões abertas, fechadas e esclarecedoras. Através de perguntas transformadoras promove-se a reflexão e propicia-se uma forma diferente de vislumbrar o problema. Estas são ideais para redefinir o problema e englobam as questões reflexivas, circulares e hipotéticas. Todas as questões são colocadas tendo em consideração a utilização de uma linguagem adequada às partes.

Na Mediação as partes intervenientes estão em conflito, “(...) a comunicação de um para o outro pode assemelhar-se ao envio de sinais de fumaça forte e ventania.”(Fisher, Ury e Patton, 2005: 51), o que não fomenta a compreensão dos dados fornecidos. Ao utilizar o resumo, o mediador está a reforçar que apreendeu o modo como as partes vislumbram a situação e que estas percecionem os diversos pontos de vista. É comum neste âmbito a utilização de palavras e expressões carregadas de conotação negativa, perante tal facto, o mediador deve reformular positivamente as colocações, oferecendo às partes uma forma mais positiva de as compreender, sem as substituir por um novo significado (Fisher, Ury e Patton, 2005).

Além destas técnicas deve-se referir a importância de utilizar a investigação; o esclarecimento dos significados; o Rapport; a escuta das emoções; o Ventilação (libertação de emoções); o silêncio; a paráfrase; a conceção da agenda; da BATNA (Best Alternative To a Negotiated Agreement)/WATNA (Worst Alternative To a Negotiated Agreement), e do Brainstorming.

1.2 A Mediação Social

A Mediação 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 e Santos, 2012: 5), sendo nesta vertente que se encontra o seu carácter transformador. De acordo com Torremorrel a mediação social promove a transformação social, mediante a criação de mudança e valor social a cinco níveis, como se pode verificar na figura 3.1, com base nas dimensões relacionais do ser humano (Torremorell, 2003: 70-77).

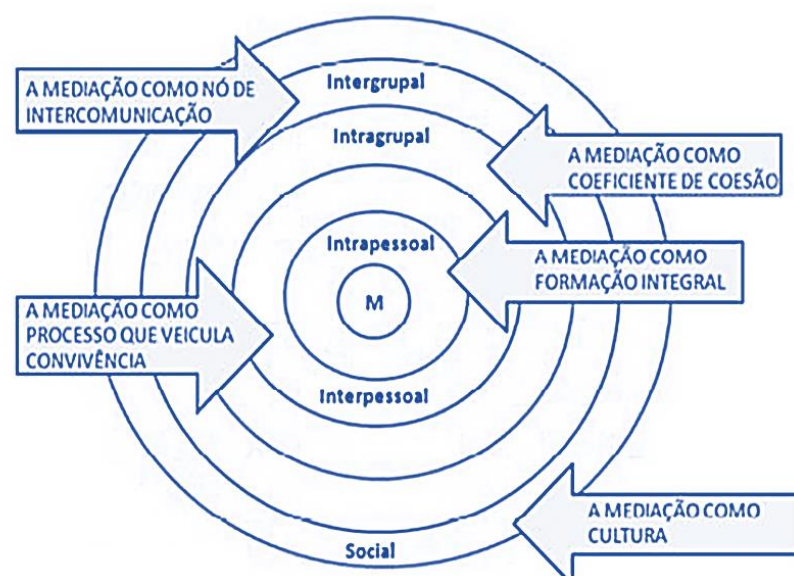


Figura 1.1- Conceções de mediação no quadro das dimensões relacionais do ser humano.

Fonte: Torremorell (2003: 71).

A mediação social vai além da esfera pessoal, promovendo mudanças sociais e políticas através do *empowerment* e da participação, tornando-se um instrumento relevante na edificação de ligações entre os diferentes agentes sociais. Desta forma, apresenta-se como um “processo que é no mínimo *trial* podendo configurar-se como um polo processual dinâmico, simultaneamente agregador e impulsionador de articulação multipartes” (Almeida, Albuquerque e Santos, 2013: 16).

No decorrer da década de 70 do século XX, nos Estados Unidos da América, a mediação social começou a ganhar reconhecimento, através de movimentos cívicos de cidadãos que estavam insatisfeitos com as repostas jurídicas, que eram morosas, tinham custos elevados e favoreciam apenas uma das partes envolvidas no conflito. É desta forma que surge este método alternativo de resolução de litígios, relacionado a uma “justiça informal” (Bonafé-Schmitt, 2009) que tornou-se um dos suportes à fundação do movimento ADR – Alternative Dispute Resolution. O seu processo de “autonomização relativa” iniciou-se na década de 80 do mesmo século, onde alargou a sua atuação a diversos contextos, nomeadamente, à família, bairros, escolas e prisões. Um destes contextos foram as “*community boards*”, consagrando-se numa mediação social (Bonafé-Schmitt, 2009). Destas a mais conhecida situa-se em São Francisco e foi criada por Roy Shonholtz em 1977 tendo como objetivos iniciais, humanizar o tecido social onde se surgiam os conflitos interpessoais e envolver os cidadãos na procura de soluções para as divergências diárias através da sua responsabilização. Neste sentido, a mediação social também fora percecionada como uma ação preventiva da marginalidade (Almeida, Albuquerque e Santos, 2012).

Na Europa a expansão da mediação social deu-se por via das instituições. Em França, no ano de 1975, esta ganhou expressão através das “*boutiques de droit*”, em contexto de bairro. Estas tinham por intuito promover a participação e proximidade dos habitantes, facilitando-lhes o acesso ao “*direito a ter direitos*”. Desta forma, mediante o autorreconhecimento e o reconhecimento social, promoveu a aquisição do direito que dá à população a legitimidade de serem agentes de decisão dos seus problemas e dos da sua comunidade (Six, 1995: 147).

Dois momentos foram fundamentais para o reconhecimento da mediação social a nível Europeu. Especificamente, a política adotada pela União Europeia, a partir de 15 de maio de 1981, que recomendava a utilização de soluções amigáveis de resolução de conflitos e o tratado de Maastricht de 2 de fevereiro de 1992. O último criou o Mediador Europeu, designado pelo Parlamento para a função de interferir nos conflitos entre os cidadãos da comunidade e a administração comunitária. Este modelo foi adotado, com adaptação, pela maioria dos estados

européus, nos quais se instituiu um mediador com funções semelhantes ao *ombudsman*, protetor da nação ou provedor de justiça (Vasconcellos, 2002: 31).

Devido ao seu carácter transformador a mediação social, nos anos 90, demarcou-se dos restantes métodos alternativos de resolução de conflitos, obtendo mais evidência e autonomia no âmbito da regulação social, pois detêm “uma dupla função, latente e manifesta: “fazer sociedade” e “regular conflitos” (Almeida, 2009: 7). É uma força apaziguadora que tenta valorar positivamente os conflitos, diligenciando a responsabilização dos vários agentes nas suas decisões e a tomada de decisão, ou seja, o exercício pleno da cidadania. Consoante Oliveira e Galego (2005), esta 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” (Oliveira e Galego, 2005: 21). A mediação social aplica-se a diversas problemáticas sociais, como a diversidade cultural, a exclusão social e a guetização. No entanto, não se restringe à resolução de conflitos e à crise judicial, sendo assumida como “uma estratégia fundamental na perspectiva do reforço do diálogo intercultural e da coesão social.” (*idem*: 25). Esta ilação prossegue que 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*: 26).

Considerando as suas especificidades de valorização das aptidões de escuta, comunicação, sensibilidade e aceitação, a mediação social afirma-se como um instrumento de intervenção comunitária e de cidadania. Procura o estabelecimento da paz social, de laços e a edificação de uma cidadania sustentada em valores de interlocução, aceitação da diferença e coesão social, ou seja, “não é simplesmente uma técnica de gestão de conflitos, constitui também um processo de aprendizagem de novas formas de sociabilidade” (Bonafé-Schmitt, 1992: 197). A mediação social é fundamental para detetar as necessidades dos indivíduos, instituições e comunidades, com o intuito de alcançarem um equilíbrio e uma configuração de agradável convivência interpessoal, intercomunitária e interinstitucional, promovendo o bom desenvolvimento da sociedade e das relações sociais, aspetos centrais no delinear do projeto.

A mediação social efetiva-se mediante o diálogo, potenciando o interconhecimento das partes intervenientes, possibilitando a criação de diferentes formulações onde são consideradas novas perspetivas, a atribuição de outros significados e a obtenção de discursos pautados pela reformulação (Schnitman e Littlejohn, 1999). Este modelo atua também na prevenção dos conflitos, pois potencializa a obtenção de capacidades que possibilitem uma participação ativa

e assertiva em situações conflituosas, através de métodos educativos e participativos. Com objetivo de prover os indivíduos de habilidades que lhes permitam ultrapassar os entraves comunicacionais e encontrar respostas inovadoras, baseando-se no conhecimento e respeito mútuo, permitindo a satisfação das partes envolvidas. Desta forma, 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” (ibidem: 246).

As transformações sociais, políticas e económicas contemporâneas, concedem aos fenómenos sociais maior complexidade. Estes estão relacionados com questões sobre o ambiente, a segurança nacional, a saúde e os mercados financeiros, não estando limitados ao campo social (Van den Broeck, 2014), sendo adensada a sua complexidade pelo fenómeno da globalização. Desta forma, as correlações de riscos fazem com que os problemas identificados sejam particularmente complexos, tornando-se evidente a dificuldade que a contemporaneidade impõe na procura de soluções.

De acordo com a grelha de análise proposta por Rittel e Webber (1973), os problemas sociais mais complexos das sociedades hodiernas patenteiam os traços dos problemas complexos, existindo consenso em temas como a pobreza, o desemprego jovem, o isolamento dos idosos, a reincidência na criminalidade e nos maus-tratos a crianças e jovens, sendo evidente a dificuldade das instituições públicas e privadas em criarem respostas sociais.

Neste contexto, surge a necessidade de utilizar as práticas sociais de mediação com maior emergência nas crises dos laços sociais, potenciadas, na sua maioria, pela existência destes problemas sociais complexos. O mediador, no âmbito da mediação social, é um elemento da comunidade, apontado pelos seus conhecimentos e características pessoais, das quais são valorizadas a capacidade de comunicação, escuta, compreensão e autocontrolo, tendo um papel relevante no que concerne à inserção dos indivíduos no tecido social. Ao promover uma cultura de relação e comunicação, envolvendo os diversos agentes numa teia relacional, proporciona a aquisição de aptidões e conhecimentos que permitem uma maior participação e mobilização nas diversas esferas da vida social.

A mediação social, pode ser enquadrada contextualmente em diversos conflitos, quer sejam entre: as partes; organizações e sujeitos; organizações e comunidade. Surgindo, desta forma,

“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” (Prince, 2010: 5).

Devido à diversidade e divergência de interesses existentes numa sociedade, faz-se usufruto da 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 e Freire, 2000: 3). Esta tem um carácter transformador, promove a mudança relacional por via da comunicação no descobrimento de diferentes maneiras de convivência e interação, bem como, permite desenvolver nos indivíduos capacidades de auto-conhecimento e de ação em conformidade com os seus interesses, respeitando os direitos e deveres de cada pessoa.

A mediação social tem três derivadas, a mediação escolar, familiar e comunitária. A primeira 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” (Oliveira e Galego, 2005: 29). Já a mediação familiar pode ser definida 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” (Bolieiro e Guerra, 2009: 270). A esta estão associadas vantagens, tais como, a promoção: da cooperação; do diálogo; da harmonia social e do restabelecimento de laços interpessoais. Tendo em conta as perspetivas analisadas, torna-se fundamental a divulgação e conceção de uma política que desenvolva uma “aculturação” da mediação como forma de prevenção e resolução de conflitos e de coexistência. No que concerne à mediação comunitária, como o próprio nome indica o seu contexto de aplicabilidade é a comunidade.

1.3 Mediação Comunitária e cultura de participação

O termo comunidade deriva do latim *communitas*, significando qualidade do comum, sendo utilizado para designar um grupo constituído por indivíduos com características comuns que apresentam laços fortes de identidade e solidariedade. Consoante Ferdinand Tonnies (1947), existem três padrões de sociabilidade comunitária, a família, a vizinhança e a amizade. No primeiro, devido ao relacionamento que se estabelece entre os indivíduos, que procuram uma maior proximidade, estabelece-se uma relação familiar. Na vizinhança, as relações surgem da convivência no espaço físico próximo e são sustentadas na confiança e solidariedade. Na esfera de amizade, os indivíduos criam laços pela proximidade de objetivos, crenças e valores, entre outros aspetos, existindo um reconhecimento do outro.

Segundo Fernandes (1973), a comunidade é “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” (Fernandes 1973: 140-143). Já Palácios (2001), considera a transformação, a evolução social e os fenómenos de globalização de que a comunidade é alvo, salientando que, contemporaneamente, as fronteiras delimitadoras das relações na comunidade são ténues, tornando as questões sobre as características e interesses deste sistema em uma dimensão macro. O mesmo autor propõe que a comunidade da atualidade se caracteriza por sentimento de pertença, sentimento de comunidade, territorialidade e comunicação.

Nas comunidades atuais existem diversos fenómenos que impulsionam a sedimentação e o aumento de diversas problemáticas. Denota-se uma diminuição do poder de coesão do Estado, fazendo com que as normas deixem de ser vislumbradas como democraticamente assumidas e passem a ser determinadas por uma soberania que não é reconhecida pelos cidadãos. Este clima de ausência de perspectivas de futuro e de insegurança fomenta e agudiza os conflitos pessoais e institucionais. Nesta ótica, a mediação comunitária, através do seu carácter transformativo, adaptativo e regulador, apresenta-se como uma resposta necessária para os problemas emergentes. Considera-se que a comunidade é um espaço favorecedor de mudança social, mediante a heterogeneidade das populações que fazem parte da mesma. Neste sentido, a mediação estimula a mudança, contribuindo para a convivência e aceitação entre os indivíduos, o restabelecimento de laços sociais e para o bem-estar social. Esta forma de mediação é assumida “como uma cultura de participação na gestão dos conflitos e aquisição de instrumentos de aprendizagem para a mediação, capazes de recriarem os laços sociais” (Oliveira e Galego, 2005: 29).

De acordo com Mirta Oliveira (2005), a mediação comunitária sustenta-se em três valores distintos, o crescimento e desenvolvimento pessoal, a prestação de serviços de resolução de conflitos e a transformação social. No que concerne ao primeiro, a mesma avigora a autoestima e o processo de evolução das capacidades para resolver os conflitos, assentando no reconhecimento pessoal, uma vez que se consubstancia como um processo humanizador dos indivíduos, comportando-lhes responsabilidades para com o seu futuro. Ao prestar serviços de resolução de conflitos, diminui o congestionamento dos tribunais, aforando o estabelecimento de acordos. Também promove a transformação social, apontando para uma mudança cultural, a qual salienta-se a relevância das relações sociais, a aceção das diferenças, o decréscimo da violência interpessoal, com o reconhecimento da criação de um novo sentido de comunidade,

sendo o seu principal objetivo o estabelecimento de uma boa convivência e a educação para a paz.

A mediação social e comunitária, segundo a análise dos autores Élise Lemaire e Jean Poitras (2004), tem quatro princípios basilares: a autonomia, orientada para a reconquista da força de determinação dos indivíduos e da comunidade, elaboração de práticas sociais responsabilizantes e de locais de regulação de conflitos; o reconhecimento e integração das necessidades dos indivíduos que são indispensáveis no cerne dos espaços de interação; a proximidade face aos processos de regularização e de resolução dos indivíduos, comunidades e instituições; a prevenção, na medida em que fomenta o acréscimo da capacidade dos indivíduos e das comunidades de cessar situações conflituosas e de conceber novas solidariedades, restringindo as tensões sociais e detetando a via coletiva. Ao conferir estratégias comunicacionais e relacionais aos indivíduos, potenciando a sua autonomia na resolução dos problemas, a mediação comunitária contribui para a capacitação, procurando

“(...) ajudar os clientes a conquistar poder de decisão e de ação sobre as suas próprias vidas (...) aumentando assim a capacidade e auto-confiança para utilizar o poder e transferir o poder do ambiente para os clientes.” (Payne, 2002: 365),

promovendo o acesso a direitos sociais, a participação e a mudança inter-relacional.

1.4 O carácter transformativo da Mediação

As conceções de mediação estão sustentadas em modelos operativos que concedem intencionalidades que transpõem a resolução de conflitos. Consoante Bush e Folger (2005) e, corroborando a sua defesa de um modelo transformativo da mediação, o intuito é promover a mudança na relação interpessoal ou interinstitucional, potenciando a “transformação relacional”. Desta forma, tenciona que os indivíduos desenvolvam competências sociais e pessoais, como o maior sentido de responsabilidade e a atitude participativa e de aceitação, fomentando a mudança nas formas de relacionamento. A sua prioridade é a manutenção dos laços, sendo indispensável que os intervenientes no processo estejam habilitados a encontrar a melhor forma de convivência.

Uma situação de resolução de conflito pressupõe que “(...) os interessados envolvidos puderam reconstruí-lo simbolicamente, conseguiram transformá-lo por tê-lo interpretado na reconstrução” (Warat, 1998: 10). Assim, considera-se que a mediação é uma proposta transformadora do conflito buscando a resolução do mesmo pelas partes intervenientes com a orientação do mediador, não se atentando unicamente com o litígio, nem tendo como exclusiva finalidade a obtenção de um acordo (Warat, 1998).

Segundo Cobb (1997) a mediação efetua-se mediante a comunicação verbal e não-verbal, sendo através desta que os indivíduos transmitem as suas perspetivas. As narrativas são efetuadas em um sistema circular, mediante um processo contínuo de questionamento, reflexão e escuta-ativa tendo por intuito, modificar a interpretação e a história do conflito, por forma a que os indivíduos procedam ao posicionamento no lugar inverso, obtendo uma visão ampla da situação. Deste modo, a mediação encara os problemas propostos pelas partes de forma sistémica, fomentando o envolvimento das mesmas na compreensão e reconhecimento das distintas dimensões que sustentam uma relação, para que seja possível modificar os comportamentos e a postura perante o outro, distanciando-se do foco na sua posição e papel inicial.

A mediação é um processo de reconstrução simbólica, proporciona às partes envolvidas a reconstrução do conflito, outorgando poder para que obtenham soluções criativas com o apoio do mediador. Viabiliza a criação de laços com base nas representações históricas e culturais, contribuindo para a modificação do conflito e das relações adjacentes, apoiando-se num compromisso voluntariamente assumido e definido (Veiga e Correia, 2009).

A abrangência de resolução conflitual e o restabelecimento de laços entre as diversas partes integrantes da comunidade, determina que a mediação seja um modelo de intervenção democrático, uma vez que, na sua sustentação está a participação, o envolvimento e a responsabilização. Desta forma, os indivíduos têm a possibilidade de exercer a cidadania e a defesa dos seus direitos, havendo a possibilidade de aceder aos diversos sistemas que envolvem a comunidade. Inclusive, mediante Guillaume-Hofnung (2015), diversos estudos identificam a mediação como um relevante contributo para o fortalecimento da cidadania e para a construção de uma verdadeira sociedade de direito.

2. Direitos Humanos e Cidadania

A construção axiológica dos Direitos Humanos decorre da história da humanidade a partir de um campo figurativo de luta e ação social. Da mesma, surgiram distintas conceções de significados, bem como, diferentes organizações internacionais que tinham o intento de diligenciar a colaboração internacional na defesa dos Direitos Humanos. No entanto, atribui-se maior relevância à Organização das Nações Unidas (ONU), sendo esta a primordial representante dos Movimentos dos Direitos Humanos a nível Internacional. De acordo com esta, os direitos humanos,

“(...) podem ser definidos, em termos gerais, como aqueles direitos que são inerentes à nossa natureza e sem os quais não podemos viver como seres humanos. Os Direitos Humanos e as liberdades fundamentais permitem-nos desenvolver e utilizar plenamente

as nossas qualidades humanas, a nossa inteligência, os nossos talentos e a nossa consciência, e satisfazer as nossas necessidades espirituais e de outra natureza. Baseiam-se na crescente procura por parte da Humanidade de uma vida na qual a dignidade e o valor inerentes a qualquer ser humano mereçam respeito e protecção” (ONU, 1999: 19).

Destaca-se a concepção hodierna de Direitos Humanos que foi inserida com o advento da Declaração Universal dos Direitos Humanos de 1948 e reiterada pela Declaração de Direitos Humanos de Viena de 1993 (Piovesan, 2006). Estas surgiram a partir do pós-guerra como objeção às atrocidades cometidas no decorrer dos regimes totalitários, onde se viveram momentos de terror e violação dos direitos, especialmente o direito à vida e à liberdade. A Declaração Universal dos Direitos Humanos está relacionada com situações traumáticas e históricas, auxiliando a preservar a “humanidade da violência” (Barroco, 2008), e a diligenciar a mudança. Pela busca de um consentimento político e social de direitos que não são autenticados pela totalidade da população.

Na concepção moderna dos Direitos Humanos é fundamental asseverar que a sociedade tem capacidade de abonar justiça através das leis e do Estado e que a mesma se situa no campo da historicidade das ações humanas conscientes, direcionadas para a luta contra a exclusão, desigualdade, vitimização e exploração (Barroco, 2010). É um conceito em construção, dado que é amplificado consoante as necessidades humanas que vão surgindo, resultantes do processo de edificação histórico-crítico inerente à natureza humana, mantendo-se ligado às suas principais características: inalienabilidade; universalidade; fundamentabilidade; interdependência; indivisibilidade; inter-relação. Devido a esta mutabilidade, nas sociedades modernas, vão surgindo processos que devem ser deliberados pelos Estados-nação. Segundo Beck (2000), necessitam ser tomados em linha de conta a globalização, a individualização, a revolução de género, o subemprego e os riscos globais, estando os últimos relacionados ao colapso dos mercados financeiros e à crise ecológica.

O conceito de cidadania está estritamente relacionado com os Direitos Humanos e também é decorrente de um extenso processo histórico em evolução. Ocidentalmente, teve início a partir do século XVIII com a aquisição dos direitos civis que foram expressos na igualdade perante a lei e pela Declaração dos Direitos do Homem e do Cidadão. Afirma-se no século XIX, mas só no começo do século XX é imposta definitivamente com a obtenção dos direitos sociais e económicos. Ao longo do seu processo histórico surgiram distintas concepções para o conceito de Cidadania. Depreende-se, conforme Cortina (1997), que um conceito pleno da mesma deve aglomerar um *status* legal, relacionado a um conjunto de direitos e um *status* moral, concernente às responsabilidades e a uma identidade, através da qual o indivíduo sente-

se integrado numa sociedade. Desta forma, considera-se o parecer de Garcia e Lukes (1999), em que a Cidadania é perspectivada com a combinação de três elementos: garantia de alguns direitos e a obrigação do cumprimento de determinados deveres para com uma sociedade particular; integração numa determinada comunidade política; oportunidade de contribuir na vida pública dessa comunidade através da participação.

Ao elucidar a qualidade de cidadão precisa-se atentar permanentemente o contexto social a que se está aludindo, pois, a mesma adquire atributos próprios que vão se distinguindo conforme o local, o período e as conjunturas socioeconómicas. A sua construção histórica vai modificando o conceito de Cidadania, que adota diferentes formas, prestando-se a distintas interpretações para elucidar múltiplas situações ideológicas. Assim, não existe uma conceção inflexível de cidadania, pois não é algo estático. No entanto, é possível afirmar que esta é elucidada pelos direitos civis, políticos e sociais. De acordo com Faleiros (2006), sustenta-se na participação, garantia e prática de direitos, transportando a autêntica prestação de serviços através da autoridade pública e presença de condições de vida, com o desenvolvimento pessoal na diversidade nítida de culturas, raças e etnias. A sua negação está constantemente alistada ao impedimento e/ou ausência desses direitos, que podem produzir múltiplas desigualdades: recursos; oportunidades; vitais; existenciais.

Contemporaneamente, na ligação entre a Cidadania, o Estado e a classe política revigoram a experiência de comunidade, através da utilização das redes sociais, do apoio mútuo, da solidariedade e das ligações com os outros. Deste modo, o Serviço Social comunitário tem um papel significativo (López Peláez, 2012) pois é caracterizado, essencialmente, pela capacidade de metamorfosear esta em um sujeito de ação, enfatizando o seu poder e aptidão de autogestão.

Uma comunidade competente “(...) utiliza, desenvolve e obtém recursos(...)” (Ornelas 2002, p.10), deve ter a aptidão de ressaltar as competências dos sujeitos e os recursos existentes de modo, a que os sistemas sociais, como a família, a vizinhança e as associações, reúnam as condições para defrontar os problemas existentes, com capacidade para serem autossuficientes na satisfação das suas necessidades. Desta forma, considera-se ser necessária uma intervenção social pautada pela mediação social e comunitária, pois, a comunidade patenteia um espaço privilegiado para a mudança social e os seus constituintes são heterogéneos, atribuindo à mediação a oportunidade de diligenciar a mudança no sentido de contribuir para a convivência, a aceitação, o restabelecimento de laços sociais e de modo global para o bem-estar social.

A utilização da mediação corrobora diversos benefícios para a comunidade em particular e para a sociedade em geral. No entanto, o seu surgimento foi tardio, nomeadamente,

na década de 70 nos Estados Unidos, sendo implementada na prática e ganhando expressão apenas na década seguinte, no mesmo país, e posteriormente, em diversos países europeus, inclusive Portugal.

3. Enquadramento Jurídico da Mediação em Portugal

Segundo Campos (2008), a partir da década de 90, mediante iniciativas de cariz privado e público, através de associações e instituições com intervenção territorial, procede-se ao recurso da mediação como resposta à “crise de justiça”. A integração de Portugal na União Europeia, em junho de 1986, auxiliou a implementação deste método, principalmente por via de acesso a projetos internacionais, sendo este uma estratégia essencial na prossecução dos seus objetivos (Oliveira & Galego, 2005; Oliveira, 2005).

A mediação em Portugal ainda se encontra profundamente associada ao setor público, privilegiando-se este método de resolução alternativa de conflitos, por ser mais célere, financeiramente mais acessível e satisfatório para ambas as partes intervenientes, do que o recurso aos tribunais, colaborando para a otimização e desobstrução dos mesmos. A introdução da mediação no sistema jurídico ocorreu em 1999, destacando-se os seguintes momentos e iniciativas legais, designadamente, a introdução da mediação em processo de regulação do exercício do poder paternal, a criação do GRAL – Gabinete para a Resolução Alternativa de Litígios, onde se encontram os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo e Comerciais, os Julgados de Paz e os Sistemas de Mediação Familiar e Laboral.

O GRAL é concebido com o intuito de promover mecanismos que garantam o acesso ao direito e aos tribunais, concretamente nos domínios da consulta jurídica, informação e apoio judiciário, bem como, na divulgação, criação e funcionamento dos meios extrajudiciais de composição de litígios. Por sua vez, os Centros de Arbitragem, estão direcionados para a resolução de litígios mediante formas não jurisdicionais, utilizando a mediação para esse efeito e sendo apoiados financeiramente pelo Ministério da Justiça.

No que concerne aos Julgados de paz, são tribunais extrajudiciais munidos de características de organização e funcionamento singulares, dispondo de um serviço de mediação específico, configurando-se como uma opção ao recurso dos tribunais judiciais.

A aplicação da mediação social em termos legais mantém-se incipiente, em 2001 foi criado o estatuto legal de mediador sócio cultural com o intuito de se aprimorar a relação entre a escola e as famílias quando tal se revelava imprescindível, em virtude da presença de códigos culturais diferenciados ou de situações de exclusão social.

Restringindo-se às minorias étnica e não considerando a coesão social e a sua abrangência no campo de atuação, a lei nº 29/2013, apenas se refere à mediação como um método alternativo de conflitos, secundarizando a amplitude de atuação da mesma, concretamente da mediação em contexto escolar, familiar e comunitário.

Contemporaneamente não existe conhecimento sistematizado dos projetos de atuação nesta área a nível nacional, apesar de terem sido desenvolvidas experiências de mediação escolar mediante a criação dos GAAF – Gabinete de Apoio ao Aluno e à Família, que foram concebidos pelo Instituto de Apoio à Criação e tinham por intuito “contribuir para o crescimento harmonioso e global da criança promovendo um ambiente mais humanizado e facilitador da sua integração social na escola”³.

Considerando as especificidades e contextos da mediação e dos conflitos, urge a necessidade de sensibilizar o Estado, o mercado e os seus pares para a utilização deste método como forma de educação para a prevenção e atuação em situação de conflito, de regulamentação e (re)estabelecimento dos laços sociais, diligenciando a harmonia e a transformação social. Neste panorama, as entidades privadas e as instituições detêm um papel relevante, promovendo a sensibilização para este método e tentando a conceção de projetos de mediação social e comunitária. Estes devem delinear um plano de intervenção, sustentado pela abrangência interventiva no que respeita aos diversos contextos e problemáticas, não se circunscrevendo ao emprego de um único tipo de mediação, sendo fundamental para o desenvolvimento das capacidades da mediação e da sua aplicabilidade.

Capítulo II – Diagnóstico Social

O desenho de projeto requer um diagnóstico, mediante este, procura-se identificar as necessidades, potencialidades e recursos do contexto e dos seus atores. No âmbito das ciências sociais este deve ser participativo, possibilitando um conhecimento recíproco, ou seja, “(...) deve constituir-se um instrumento de interação e comunicação entre atores face à compreensão da realidade e à identificação das necessidades” (Guerra, 2002: 139).

Pode ser definido como: um processo permanente e concertado de análise e reconhecimento entre os indivíduos, grupos ou instituições; o conjunto de características e causas das problemáticas; os obstáculos e capacidades que devem ser tomados em linha de conta para delinear uma ação (Guerra, 2006). O seu objetivo é conhecer e compreender as

³ Gabinete de apoio ao aluno e à família, consultado a 10.03.2020, Disponível em: <http://www.iacrianca.pt/index.php/setores-iac-sos/mediacao-escolar>

realidades, caracterizando-se como uma fase operativa da ação e deve fornecer uma visão partilhada da realidade e das suas problemáticas.

Requer a utilização de um conjunto de informações e do questionamento contante, ao modo como se delinea a ação, bem como, a metodologias diversas, por forma a caucionar a pertinência e a coerência das conclusões, não descurando o seu carácter dinâmico e mutável. O diagnóstico deve ser um projeto ininterrupto, sendo atualizado permanentemente o conhecimento do contexto, dinâmicas, atores, fenómenos, problemáticas, bem como, do projeto de intervenção. Este é fundamentado sobre a diversidade de saberes, tendo em consideração todas as fontes, mas mantêm a consciência da relatividade e parcialidade de cada uma delas.

Constitui-se como um elemento desafiador na procura contínua dos mecanismos camuflados pela mudança, ou seja, busca as alterações, mas com o propósito de conhecer e compreender os motivos das mesmas e o seu impacto na atualidade de modo a serem delineadas estratégias para promover um futuro próspero.

A diretriz analítica deste diagnóstico é composta pela identificação da metodologia utilizada, das técnicas de recolha de informação, bem como, da caracterização do território e da população, delimitando-se o espaço geográfico do projeto e efetuando-se o levantamento e conhecimento das organizações que intervêm diretamente com a comunidade. Também é constituída pela concretização da análise dos resultados obtidos, para identificar os problemas e necessidades existentes que concedem sustentação ao delineamento do projeto e, subsequente, plano de ação.

1. Metodologia Diagnóstica

No Diagnóstico Social pretende-se adotar a metodologia do tipo qualitativo, mais concretamente a de investigação-ação. De acordo com Branco (2008), esta apela a uma ligação entre o conhecimento e a ação, uma vez que transporta a necessidade de ativar e apoiar o exercício de estudo e investigação de dilemas e questões sociais, desencadeadas no âmbito da intervenção em Serviço Social nos diversos campos de exercício profissional. Deste modo, torna-se pertinente utilizar esta metodologia pois, segundo o mesmo autor, a investigação-ação tem por propósito proceder a uma rutura com a conceção tradicional de pesquisa, visando elaborar modelos da prática a partir da ação. O diagnóstico é um elemento desafiador na procura contínua das mudanças, tendo por intuito conhecer e compreender as suas causas e o impacto no presente por forma a delinear-se estratégias que promovam um futuro mais próspero.

A metodologia diagnóstica adotada ir-se-á constituir num apoio ao desenvolvimento do projeto, na medida em que se pretende envolver os agentes comunitários na construção do

mesmo, potenciando os processos participativos e de consciencialização dos problemas, necessidades e oportunidades. De acordo com Cohen e Manion (1994) a investigação-ação apresenta características específicas, nomeadamente, o facto de ser participativa e colaborativa, envolvendo todos os participantes no processo, considerando-os como coexecutores na pesquisa. Não se circunscrevendo ao campo teórico, descrevendo uma realidade, destaca-se por ser prática e interventiva, sendo a ação deliberada e relacionada com a mudança. A sua investigação envolve uma espiral de ciclos, em que as descobertas iniciais produzem possibilidades de mudança, que são realizadas e avaliadas de modo introdutório ao ciclo seguinte, havendo uma constante interdependência entre a teoria e a prática. Também é crítica e auto-avaliativa, na medida em que a comunidade de participantes procura melhores práticas e atuam como agentes de mudança, críticos e autocríticos das restrições sociopolíticas apresentadas, efetuando uma contínua avaliação das mudanças, numa perspetiva de produção e adaptabilidade de novos conhecimentos. No que concerne aos objetivos, a investigação-ação, tem o intuito de compreender, reformular e melhorar as práticas. Assim, realizar investigação, pressupõem planear, atuar, observar e refletir com precaução no sentido de instigar melhorias e um maior nível de conhecimento sobre as práticas. (Coutinho *et al.* 2009).

A participação efetiva-se como um elemento de sustentabilidade a todo o projeto, ou seja, o desenvolvimento do mesmo subordina o envolvimento dos agentes comunitários nas atividades. Consoante a determinação do conjunto de problemas, necessidades, oportunidades e forças que serão identificados, é intencional que o Gabinete de mediação apresente um eixo de intervenção relacionado com uma cidadania ativa. Desta forma, a participação da população e das instituições locais é um elemento fulcral na persecução da uma resposta eficiente e sustentável às necessidades da comunidade. Para promover a participação desta revela-se necessário: consciencializar a mesma sobre as suas necessidades e os fatores que a condicionam; munir a comunidade de capacidades e habilidades para tomar decisões apropriadas para solucionar as necessidades; adquirir o compromisso da comunidade na ação modificadora da sua realidade e auxiliar a autogestão da mesma, de modo, a que se efetue com independência dos sistemas de controlo que desejam conservar a ordem estabelecida.

Neste projeto a participação da comunidade detém um papel relevante, sendo possível verificar que no Bairro de Santo Amaro e no Bairro do Galeão, os dois bairros em estudo, promove-se a mesma, maioritariamente, mediante os projetos criados e executados nos centros comunitários. No entanto, considera-se que a cultura de participação é incipiente, podendo dever-se ao sistema democrático fundado na representatividade, à atitude individualista que invoca a falta de consciência coletiva ou ao desconhecimento da forma de participar. Estes são

fatores que se ostentam como limitações ao processo participativo. No entanto, salienta-se que a motivação para participar pode ser despoletada, por via de um projeto, com uma vertente formativa/educativa como pretende ser o GMSC.

2. Técnicas de recolha de informação

A possibilidade de analisar a realidade pressupõe a recolha de informação, para tal, recorreremos às técnicas de observação participante, de pesquisa e análise documental, ao questionário e ao *focus group*, por forma a evidenciarmos e analisarmos o contexto em estudo e os problemas. O acompanhamento dos agregados familiares e o envolvimento do investigador nas suas atividades quotidianas permite construir uma relação de empatia e confiança, ou seja,

“(…) 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.” (Costa, 1986:135).

Na interação social é inconcebível não comunicar e estabelecer relações, a intenção não é evitar a interferência “(…) mas em tê-la em consideração, controlá-la e objetivá-la, tanto quanto isso for possível.” (Costa, 1986:135).

A observação é um dos instrumentos primários para a recolha de dados na investigação qualitativa, segundo Santos (2012), é uma técnica em que se utilizam os sentidos de modo a adquirir informação acerca de determinados aspetos da realidade, auxiliando na identificação e aquisição de provas referentes aos objetivos sobre os quais os sujeitos não têm perceção, mas que norteiam o seu comportamento. O seu papel consiste em observar e registar de modo objetivo, quanto possível, e proceder à interpretação dos dados recolhidos, permitindo alcançar uma maior proximidade da “perspetiva dos sujeitos” e a experiência direta de verificar as ocorrências torna-se profícua (Ludke e Andre, 1986). A efetivação desta técnica foi concretizada na realização de visitas domiciliárias aos agregados familiares que participaram no estudo, bem como, na participação em atividades desenvolvidas nos centros comunitários do Bairro de Santo Amaro e do Bairro do Galeão pertencentes à empresa municipal SHF.

Os documentos são registos escritos que concedem informações em prol do entendimento dos factos e relações. Desta forma, viabilizam o conhecimento do período histórico e social das ações e a reconstrução dos eventos e dos seus antecedentes, pois consistem em manifestações registadas de características da vida social de um determinado grupo (Oliveira, 2007). A análise documental comporta a identificação, verificação e apreciação dos documentos, preconiza-se como uma técnica complementar sendo necessária a utilização de uma fonte paralela de informação para que possibilite a contextualização das informações

incluídas nos documentos. Assim, esta deve extrair uma conspeção objetiva da fonte original, admitindo a localização, identificação, ordenação e avaliação das informações incluídas nos documentos (Moreira, 2005). A implementação desta técnica foi efetuada mediante a análise dos processos familiares dos dois bairros em estudo, com intuito de recolher dados sociodemográficos e económicos, bem como, informações que promovessem a compreensão dos fenómenos presentes nos mesmos.

A utilização do inquérito permite recolher informação diretamente dos intervenientes na investigação, mediante um conjunto de questões estruturadas numa ordem específica. Legitima-se como uma das técnicas mais empregues, pois, viabiliza a formulação de questões que refletem, opiniões, atitudes, interesses, perceções e comportamentos de um conjunto de sujeitos (Tuckman, 2000). Neste estudo foi aplicado o inquérito por questionário a 66 indivíduos, titulares dos processos familiares de habitação social dos bairros de Santo Amaro e do Galeão. Este instrumento foi estruturado de modo a inquirir os sujeitos sobre as relações familiares e de vizinhança, com enfoque nos conflitos e na mediação. Também utilizou-se esta técnica com o intuito de complementar e atestar os dados recolhidos na pesquisa e análise documental, efetuando-se questões no âmbito da caracterização social das famílias.

De acordo Morgan (1997), o *focus group* visa o controlo da discussão de um conjunto de pessoas, privilegiando a observação e o registo de experiências dos participantes, que, de outra maneira, não haveria possibilidade de captar por outros métodos, proporcionando uma multiplicidade de reações emocionais e visões em contexto de grupo. O seu enfoque é remetido para a interação dos elementos, aquando da discussão sobre o tema fornecido pelo investigador/moderador, transparecendo uma visão coletiva, uma vez que, os dados advêm da interação grupal (Krueger, 1994). Desta forma, o esforço do grupo, a sinergia entre os participantes, gera mais informação e maior riqueza de pormenores do que seria obtido pelo somatório das respostas individuais (Dias, 2000). A aplicação desta técnica a um grupo de sete técnicos superiores que desempenham funções de acompanhamento social em diversos bairros sociais pertencentes à SHF, procurou incitar o debate sobre as temáticas que foram aferidas no inquérito, assim como, mediante os dados recolhidos no mesmo, refletir sobre os problemas e necessidades identificadas.

Para compreender a realidade social onde se insere a amostra em estudo e onde foram empregues estas técnicas de recolha de informação, é relevante analisar numa primeira fase os dados sociodemográficos da RAM, uma vez que, esta insere-se na freguesia com maior densidade populacional, o Funchal.

3. Caracterização da Região Autónoma da Madeira

De acordo com as Estatísticas Demográficas da RAM 2016 (2017), em 31 de dezembro de 2016 foi estimada a existência de 254 876 habitantes, verificando-se uma diminuição de 0,6% relativamente ao valor estimado no ano antecedente. No mesmo ano, consoante a figura 2.1, a densidade populacional era de 318,0 Habitantes/Km², sendo o município do Funchal a arrolar o valor mais elevado (1376,2 Habitantes/ Km²), contrastando com o Porto Moniz, que ostentava o valor mais baixo (28,8 Habitantes/Km²).

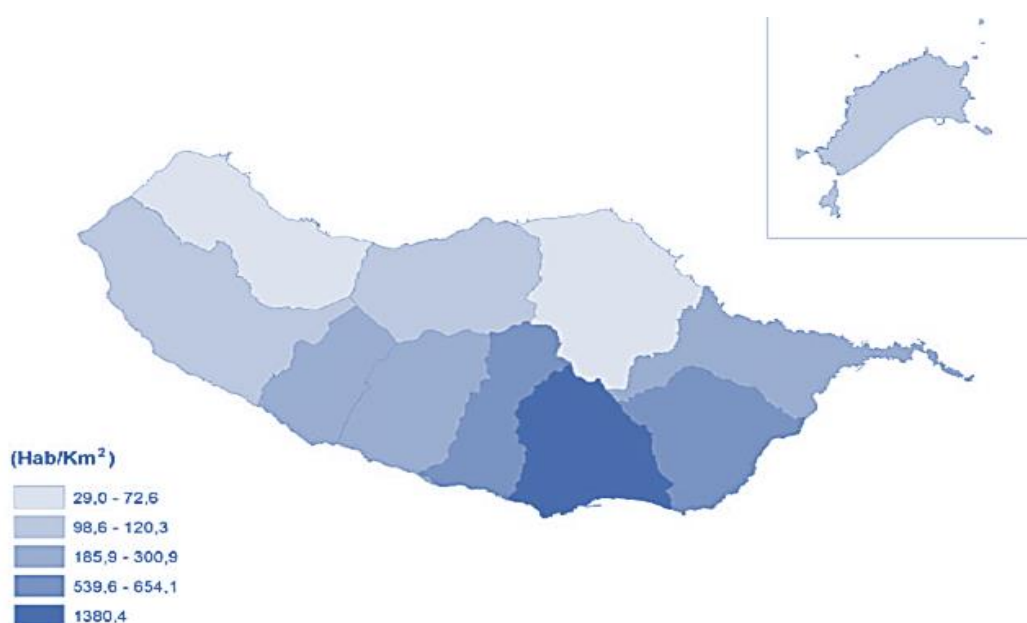


Figura 3.1- Densidade populacional, por município em 2016.

Fonte: Estatísticas demográficas da Região Autónoma da Madeira 2016 (2017: 2).

Relativamente ao desemprego, no mesmo ano, estima-se que na RAM, existiam 16,9 mil indivíduos desempregados, correspondendo a uma taxa de desemprego de 12,9%, apesar desta ser inferior (menos 1,8%) ao ano anterior, continua a ser mais elevada que a taxa de desemprego em Portugal que, no ano de 2016, situou-se nos 11,1%. Com a diminuição da taxa de desemprego, verificou-se um acréscimo da população empregada (1,8%) face ao ano anterior, sendo que a taxa de emprego se situou em 52,6%. O setor com maior empregabilidade foi o dos “Serviços” com 77,9%, seguindo-se a “Indústria, Construção, Energia e Água” com 11,1% e a “Agricultura, Produção Animal, Caça, Floresta e Pesca” com 11,0%. A partir destes dados consegue-se verificar que uma grande parte da população não faz parte da taxa de empregabilidade, neste sentido torna-se pertinente analisar a proteção social (*idem*, 2017).

No ano de 2016, haviam 70,7 mil pensionistas da Segurança Social na RAM, o que corresponde a um total de 27,7% da população residente. Mediante a figura 2.2, pode-se verificar que o Funchal é o município com a taxa mais elevada, representando cerca de 44,0% do total de pensionistas. Dos pensionistas da Segurança Social na RAM, neste ano, 60,5% recebiam pensão de velhice, 27,9% eram respetivos à pensão de sobrevivência e 11,7% de invalidez. Verificou-se que o valor médio anual das pensões rondou os 4 547 euros, expressando um aumento de 3,2% relativamente a 2015 (*idem*, 2017).

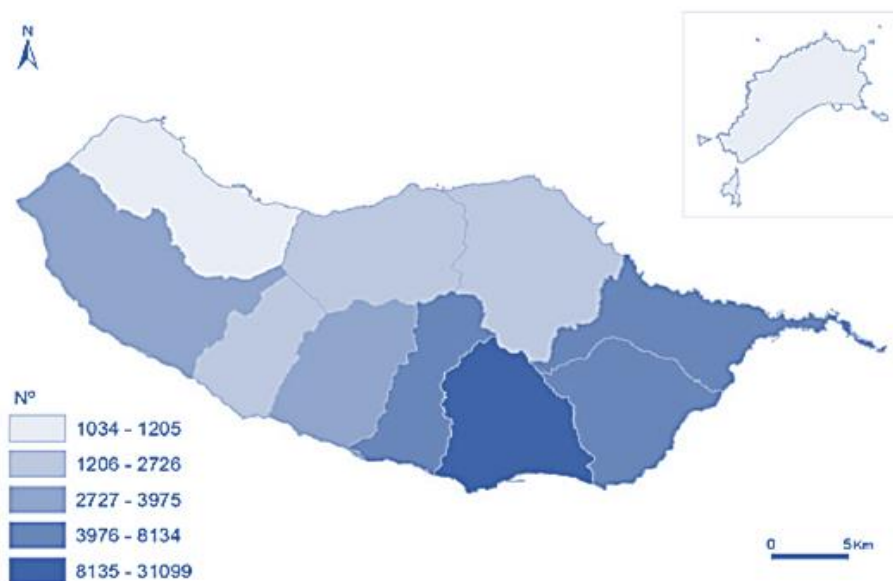


Figura 3.2- Pensionistas da Segurança Social, por município em 2016.
 Fonte: Anuário Estatístico da Região Autónoma da Madeira 2016 (2017: 9).

No que concerne ao número de beneficiários de subsídios de desemprego, em 2016, na RAM houve uma diminuição de 8,0% face ao ano anterior, sendo que o valor médio destes subsídios entre 2015 e 2016 diminuíram (7,3%), apresentando um valor médio anual de 3038 euros (*idem*, 2017). A taxa de desemprego e de proteção social são fundamentais para contextualizar localmente algumas problemáticas. No entanto, dado que o tema do trabalho de projeto é orientado para a mediação social, na sua vertente preventiva, reguladora e transformadora, considerou-se pertinente analisar a taxa de criminalidade, pois esta poderá estar alistada com a existência de conflitos, bem como, a taxa de nupcialidade e divorcialidade, sendo a última uma das principais causas de conflitos familiares.

Em 2016, registaram-se 6062 crimes na RAM. A maior percentagem destes ocorreram no município do Porto Moniz (36,4%). No entanto, deve-se considerar que os municípios de

Machico (28,7%), Funchal e São Vicente (ambos com 27,9%) e Porto Santo (27,5%) apresentaram valores superiores à média regional (*idem*, 2017).

Consoante o documento Estatísticas Demográficas da Região Autónoma da Madeira 2016 (2017), realizaram-se 861 casamentos na RAM em 2016, traduzindo-se numa taxa bruta de 3,4 casamentos por mil habitantes, sendo que em 70,7% dos casamentos ambos os parceiros casavam pela primeira vez. No mesmo ano foram dissolvidos por divórcio 652 casamentos, correspondendo a um aumento de 1,6% relativamente a 2015, contabilizando um total de 2,6 divórcios por mil habitantes. Pode-se verificar na figura 2.3 os resultados que revelam a taxa bruta de divorcialidade por município em 2016.

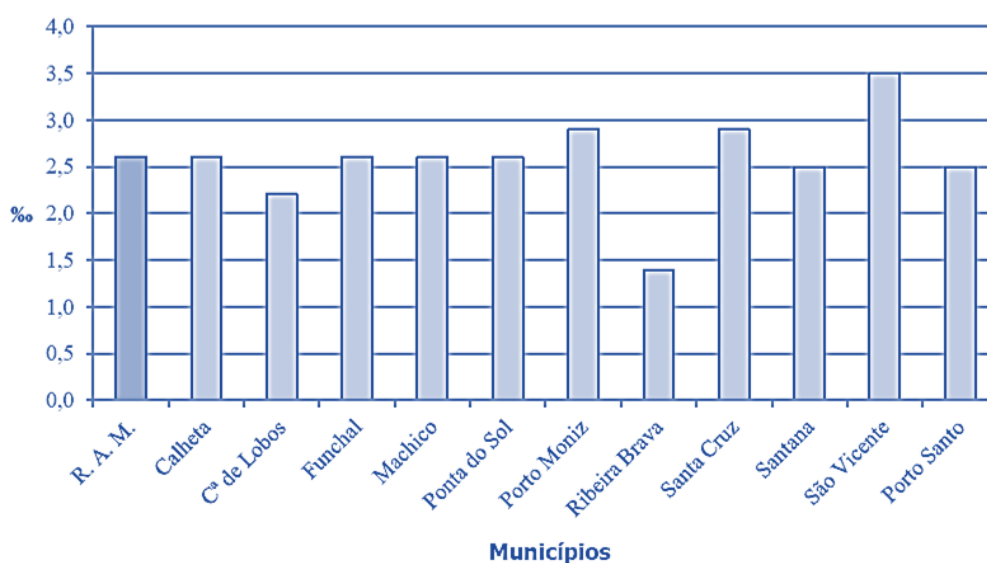


Figura 3.3- Taxa bruta de divorcialidade, por município em 2016.
Fonte: Estatísticas Demográficas da Região Autónoma da Madeira 2016 (2017: 3).

Constata-se que São Vicente foi o município que apresentou a taxa bruta de divorcialidade mais elevada (3,5%), seguindo-se o Porto Moniz e Santa Cruz (ambos com 2,9%). Desta análise verifica-se que por cada 100 casamentos celebrados registam-se cerca de 76 divórcios em 2016 (*idem*, 2017).

A RAM possui diversidade de resultados entre os concelhos, sendo possível afirmar que cada detêm uma realidade social particular, com as suas potencialidades e adversidades. Considerando que a recolha de dados teve por intuito obter informações acerca da mediação social e comunitária, tornou-se pertinente analisar uma amostra que pertencesse a um concelho densamente povoado e onde existisse maior número de bairros sociais. Desta forma, foi escolhido o concelho do Funchal, essencialmente, porque a realidade social neste é mais

complexa e diversificada, sendo interessante analisar estes aspetos de modo a elaborar do projeto.

3.1 Delimitação geográfica

O concelho Funchal, determina-se como o centro económico e turístico da RAM, potenciando a existência de êxodo rural, maioritariamente, em busca de oportunidades de emprego e de proximidade aos serviços. Este é constituído por nove freguesias, conforme indicado na figura 3.4, contabilizando um total de 104 442 habitantes, dos quais 47 882 são do sexo masculino e 56 560 do sexo feminino.⁴ Destes, 71 896 habitantes têm idades compreendidas entre os 15 e

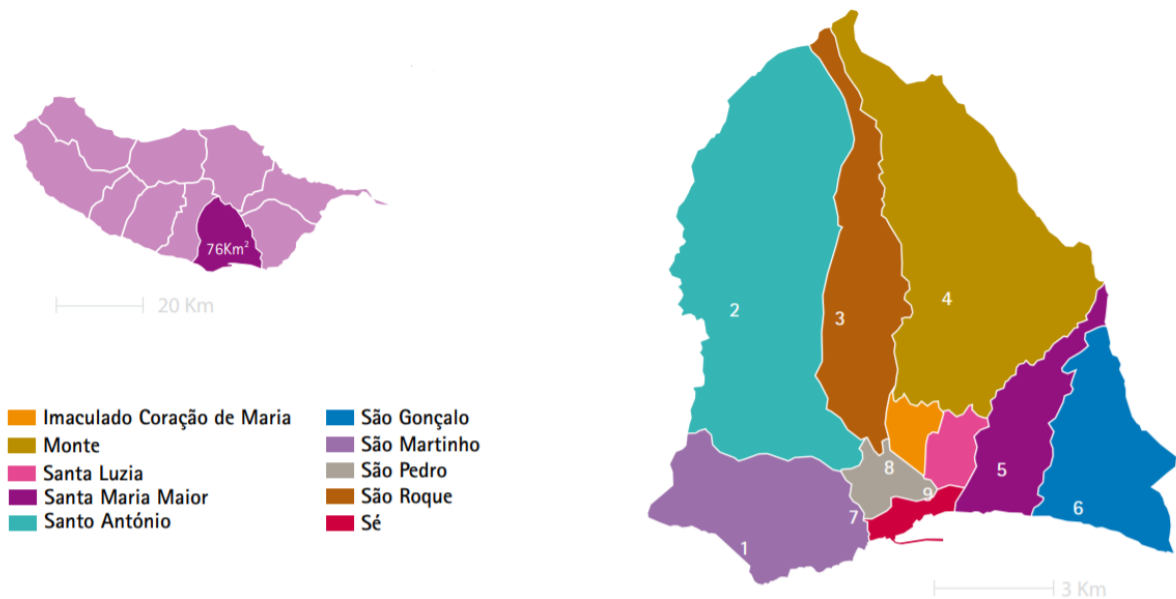


Figura 3.4 – Freguesias do concelho do Funchal.

Fonte: Funchal Mapas e Números (2007: 8).

19 134 têm idade superior a 65 anos, verifica-se que é neste que existe a maior discrepância entre os habitantes por faixa etária.⁵ É o concelho com maior densidade populacional e onde se encontra a grande maioria dos empreendimentos de habitação social⁶, sendo este um fator relevante, dado que, a amostra recolhida pertence a dois destes empreendimentos e a população-alvo do projeto também será referente a sujeitos que residem nestes. A habitação social pode ser entendida como “(...) a habitação de custos controlados, promovida por entidades públicas, cooperativas ou entidades privadas, inclusivamente a resultante de contratos de desenvolvimento para habitação”. (Silva, 2001:143), o desenvolvimento de políticas de

⁴ Estatísticas demográficas da RAM 2017 (2017: 11)

⁵ Estatísticas Demográficas da RAM 2017 (2017: 14).

⁶ Estratégia Local de Habitação RAM (2019).

habitação social em Portugal, foi manifestamente tardio, o que colaborou para o incremento do défice habitacional e para o alargamento de formas de construção precárias e ilegais.

3.2 Política de Habitação Social

Na época precedente à implantação da República, apenas existiram iniciativas pontuais, diligenciadas por associações filantrópicas, mutualistas, cooperativas e empresários industriais, para solucionar o problema da habitação. Com a República, são diligenciadas iniciativas públicas que conduzem à edificação dos bairros que podem ser considerados os precursores da habitação social em Lisboa, nomeadamente os Bairros da Ajuda e do Arco Cego em Lisboa (1934-35).

Segundo Guerra *et al*, (2001), nesta época esta era uma política de integração familiar e social, relacionada à função pública e simbólica, só a partir da década de 40 foram tomadas iniciativas motivadas pela industrialização. No período seguinte, entre 1950 e 1970, o êxodo rural incitado pelo surto de industrialização e pelo agravamento das circunstâncias de vida da população rural, reverte-se em um aumento das carências habitacionais e o Estado inicia a construção de bairros de alojamento coletivo em Lisboa e no Porto. Em finais da década de 60, início da década de 70, com os programas diretamente efetivados pelo Fundo de Fomento de Habitação (FFH), são construídos grandes empreendimentos, com mais de 1000 fogos, em diversos locais do país, incluindo o Funchal (Matos e Salgueiro, 2005). Após o 25 de Abril de 1974 a promoção pública da habitação passa a ser prioritária para o Estado que inicia “um processo de mobilização de recursos financeiros públicos para o sector” (Vilaça, 2001), no entanto, a política de contenção imposta pelo Fundo Monetário Europeu (FMI) a partir de 1985 implica uma elevada redução da intervenção pública (Salgueiro, 2005), neste contexto começam a aumentar os bairros de barracas degradadas em Lisboa e no Porto, sendo posteriormente criado o Plano Especial de Realojamento (PER) em meados dos anos 90 (Guerra *et al*, 2001).

Em semelhança com o que sucedeu no território continental, foi no Estado Novo que na Madeira começam a ser tomadas iniciativas públicas no âmbito da habitação social, após a publicação do Decreto-Lei nº 23052 a 23 de setembro de 1933. Este permitia ao Governo diligenciar a edificação de casas económicas em coadjuvação com as Câmaras Municipais, organismos cooperativos e corporações administrativas para serem distribuídas em regime de propriedade resolúvel a membros do sindicato nacional e a funcionários públicos.

Fernão de Ornelas, Presidente da Comissão Administrativa da Câmara Municipal do Funchal, desde o início do seu mandato (1935-1946), envolveu-se com a construção de bairros sociais o que, até então, não era uma prioridade para os governantes regionais. Face à crise

habitacional decorrente das condições socioeconómicas e políticas antecedentes ao 25 de Abril de 1974 e nos primeiros anos da democracia, o Governo Regional da Madeira, presidido por Alberto João Jardim, desde 1978, realiza em 1979 um diagnóstico da situação da habitação na Madeira, do qual se concluiu que existia uma enorme carência de habitação resultante de uma panóplia de situações que não eram condignas. Estando-se perante uma situação dramática no concelho do Funchal, que se reveste de duas características principais, a quantitativa e qualitativa, ou seja, falta de habitação e de condições de habitabilidade. Neste sentido, foi lançado o Plano de Emergência Habitacional que alvitrava a edificação de 500 fogos por ano, levando à contração de uma dívida pública elevada, sendo construídos o bairro da Palmeira, o bairro da Ajuda, o bairro do Hospital e o bairro Espírito Santo e Calçada.

Na sequência destas situações fora criado o Instituto de Habitação da Madeira que promoveu uma política de apoio à habitação dirigida às famílias mais desfavorecidas, na Madeira e no Porto Santo (Gonçalves, 2013). Atualmente, a tutela, propriedade e administração do património da habitação social do Funchal, é exercida a nível do Governo Regional, mediante o IHM e a nível autárquico pela Câmara Municipal do Funchal (CMF) através da sua empresa municipal SHF. A CMF detém 36 empreendimentos, totalizando 1230 fogos, enquanto que o IHM com 20 empreendimentos possui 1950 fogos, uma vez que, a dimensão dos seus conjuntos habitacionais é superior⁷.

3.3 Instituições de Habitação social na RAM

No ano de 1998 assistiu-se a um crescimento no volume de edificação de fogos designados a habitação social no município do Funchal, devendo-se em grande parte, à criação de programas de financiamento nacionais de construção a custos restritos. Desta forma, tornou-se possível erradicar situações de precariedade habitacional que se verificam na altura, pois determinados indivíduos residiam em barracas, furnas e ruínas. Tanto o Governo Regional como a CMF, demonstraram preocupação em esbater o estigma associado à população que era abrangida por este tipo de solução, tendo optado por manter a pequena dimensão dos empreendimentos, sendo a sua localização dispersa pela malha urbana da cidade, estando integrados em áreas de habitação privada.

A junção de estratos sociais diferenciados constitui-se como um forte estímulo e contributo para a inclusão social e cultural das famílias carenciadas. Notoriamente, foi realizado um investimento na área da intervenção social, com a criação de um conjunto de estruturas e equipamentos inseridos nos empreendimentos que têm vindo a promover o trabalho de inclusão

⁷ Estratégia Local de Habitação RAM (2019).

e promoção social, com o desenvolvimento de projetos e programas que apostam na melhoria da formação e qualidade de vida dos inquilinos. Estas iniciativas são tomadas pelo IHM e pela SHF, em que esta tem sido a matriz do trabalho social desenvolvido.

3.3.1 IHM – Investimentos Habitacionais da Madeira, EPERAM

A criação do Instituto de Habitação da Região Autónoma da Madeira (IHM) em 1988, e a nomeação da comissão instaladora foi promulgada pelo Decreto Legislativo Regional N°11/88/M de 11 de dezembro. O seu conselho diretivo fora definido no ano de 1990, sendo sujeito a sucessivas alterações em 1995, 1997 e 2000. Por sua vez, o Decreto Legislativo Regional N° 27/2004/M de 24 de Agosto transforma o IHM, em entidade pública empresarial, adotando a denominação de IHM – Investimentos Habitacionais da Madeira, E.P.E., esta designação é alterada pelo Decreto Legislativo Regional n.º 26/2013/M passando a denominar-se IHM - Investimentos Habitacionais da Madeira, EPERAM, abreviadamente designada por IHM, EPERAM. Esta entidade pública empresarial, nos termos do disposto no artigo 1.º do Regulamento n.º 2/2017, publicado no Jornal Oficial, n.º 128, de 21 de julho de 2017, é uma pessoa coletiva de direito pública, a sua natureza é empresarial e está dotada de autonomia administrativa, patrimonial e financeira. Desta forma, tem a responsabilidade de executar a política do Governo da RAM no âmbito do apoio à habitação das famílias mais carenciadas, a sua missão consigna-se em “Promover a melhoria contínua das condições habitacionais das famílias na Região Autónoma da Madeira, numa perspetiva global de integração social e de melhoria da qualidade de vida da população” (IHM, EPERAM, 2018), e a sua visão “Centra-se no desenvolvimento da promoção da inclusão social, com a minimização dos problemas habitacionais da Região” (IHM, EPERAM, 2018).

As suas prioridades estratégicas são relativas à reconstrução, aquisição e (ou) construção de fogos para habitação social, particularmente, para o realojamento definitivo de famílias carenciadas que tenham sido afetadas por intempéries ou incêndios ou com o intuito de reduzir os custos, mediante os do programa de arrendamento para subarrendamento social. Procuram incrementar os apoios diretos e indiretos às famílias para a recuperação das suas habitações, com o intuito de fixar a população no seu meio de origem, bem como, reforçar o programa de apoio na comparticipação de rendas e de prestações bancárias aos desempregados, ampliando os critérios de ingresso ao apoio pelas famílias.

O seu objeto remete-se ao planeamento, promoção, construção, gestão e fiscalização do parque habitacional e outro património que lhe esteja associado, “(...) assim como a realização de obras de recuperação, de construção e de reconstrução de habitações, de requalificação urbanística e de outras infraestruturas, especialmente no âmbito da habitação de interesse

social.” (artigo 3.º do Regulamento n.º 2/2017). É composta por quatro direções e um Gabinete de Expediente, sendo estas diretamente dependentes do Conselho Administrativo, nomeadamente, a Direção Financeira e Administrativa, a Direção Jurídica e Recursos Humanos, a Direção Técnica e Património, a Direção de Inclusão Social.

A DIS tem por intuito assegurar a prossecução das medidas estratégicas definidas pela IHM, EPERAM, no que concerne ao acompanhamento e execução de programas habitacionais que estão sob a sua responsabilidade, quer na inclusão social das famílias beneficiárias residentes nos conjuntos habitacionais, como das famílias que procederam à inscrição para aquisição de uma alternativa habitacional. Integra o Serviço da Habitação Social (SHS), o Serviço do Apoio à Habitação Particular e o Serviço da Inclusão Social (Regulamento n.º 2/2017, publicado no Jornal Oficial, n.º 128, de 21 de julho de 2017).

De acordo com a IHM, EPERAM (2018), e consoante os dados recolhidos em janeiro de 2016, esta possui 3920 fogos, correspondendo a aproximadamente 12240 indivíduos residentes e vendeu 1015 fogos. Os fogos estão distribuídos pelas freguesias da RAM, conforme apresentado na figura 3.5 e o concelho do Funchal é o que detém mais fogos, contabilizando um total de 1950.



Figura 3.5 – Mapa com a localização dos empreendimentos

Fonte: Site do IHM, EPERAM, consultado em 15.01.2020. Disponível em <http://www.ihm.pt/index.php/patrimonio/ram>

O conjunto de programas de apoio às famílias carenciadas, consideram as especificidades, expectativas e necessidades da população, apoiando aproximadamente 15 mil famílias, cerca de 16% dos agregados da RAM, representando 26% da população (IHM, EPERAM, 2018). Neste sentido, foram criados: o “Programa de Habitação Social”; o “Programa de apoio aos desempregados”; o “Programa de Recuperação de Imóveis Degradados”; o “Programa de Arrendamento”; o “Programa de Autoconstrução em Direito de Superfície” e o “Programa Porta 65 – Jovem” (IHM, EPERAM, 2018).

No âmbito da Inclusão Social também foram desenvolvidos pela IHM, EPERAM, diversos programas, medidas e respostas direcionados para a população em geral e para os beneficiários residentes nos conjuntos habitacionais, tendo como filosofia basilar a “abertura dos bairros”, promovendo uma convivência sociológica. A criação destes é da competência da DIS, uma vez que o seu vetor estratégico se centra na Inclusão Social, pretendendo, mediante o diagnóstico social, conhecer as problemáticas emergentes da população, os seus anseios e capacidades, com o intuito de desenvolver e implementar novas respostas sociais ou ajustar as existentes às novas realidades da população-alvo. Nesta ótica foram desenvolvidos, o “Programa Reabilitar para Arrendar” o programa do “Mercado Social de Arrendamento” e o “Programa de Emergência Social” (IHM, EPERAM, 2018).

No âmbito comunitário, foram criados como uma resposta os polos comunitários, tendo por intuito apoiar as famílias residentes nos conjuntos habitacionais, através de uma intervenção social junto das famílias em situação de pobreza e exclusão social. Nestes são desenvolvidas um conjunto de atividades lúdicas, formativas, desportivas e culturais, atuando de forma organizada com os parceiros locais. Desta forma, pretende responder às carências emergentes da população, à promoção da inclusão social e à prevenção de problemas sociais. Estão sobre o domínio da IHM, EPERAM seis polos comunitários, nomeadamente, o, Polo Comunitário da Nazaré; Polo Comunitário Ribeira Grande; Polo Comunitário de Santa Luzia; Polo Comunitário Ribeiro Real; Polo Comunitário Comandante Camacho Freitas; Polo Comunitário Torre (IHM, EPERAM, 2018).

3.3.2 Sociohabitafunchal

A SHF foi formada nos termos da Lei 58/98 de 18 de agosto, a escritura foi realizada no Notariado Privativo da CMF, em 23 de fevereiro de 2005. Consubstancia-se como uma empresa pública munida de capacidade jurídica e personalidade, com independência administrativa, patrimonial e financeira.

A sua missão consiste em promover a acessibilidade à habitação social, preservar e construir infraestruturas habitacionais que estimulem o desenvolvimento e melhoria das condições de vida dos sujeitos mais carenciados do concelho. Neste sentido, adotou uma política de integração da população residente, consoante a dinamização e cumprimento das funções referentes à formulação, organização, gestão, concretização e supervisão das políticas habitacionais e do desenvolvimento social e urbano. Por forma a garantir o acesso à habitação social, com qualidade e humanismo, procurando a satisfação das necessidades dos munícipes em um processo de melhoramento contínuo, determinou que a sua visão estratégica pretende efetivar que esta empresa municipal se torne em uma referência na construção e gestão da

habitação social, com base nos indivíduos, no seu autodesenvolvimento, inserção e adaptação na sociedade civil. Assim, desenvolve um conjunto de estratégias para ultrapassar os obstáculos que têm impedido o acesso à habitação, gerando um efeito duplamente positivo, de inclusão social e desenvolvimento económico, sendo a sua ação sustentada nos valores da ética, responsabilidade social, humanismo, integridade, transparência, profissionalismo e inclusão social (SHF, 2020).

Esta empresa municipal tem por objetivo promover a edificação de fogos habitacionais a custos que sejam controlados, por forma a resolver a ineficiência de oferta a preços razoáveis do mercado habitacional. Pretende determinar uma estratégia para eliminar as situações de carência habitacional urbana, mediante a articulação de uma política de inclusão social com o desenvolvimento económico do município. Também quer auxiliar as famílias carenciadas, incentivar a aquisição de habitação promovendo as cooperativas de habitação, melhorar a gestão, conservação e manutenção do parque habitacional e fomentar as boas relações de vizinhança e a constituição de condomínios entre os residentes nos bairros sociais. Tem por intuito, diligenciar a inclusão, a cidadania ativa e a socialização, bem como, a capacitação, a formação e o desenvolvimento funcional, institucional, cidadão e humano dos agentes públicos e da sociedade civil (SHF, 2020).

A SHF é gerida pelo administrador único, sendo composta por dois gabinetes, nomeadamente, o Gabinete de Estudos e Projetos e o Gabinete de Higiene Segurança e Saúde no Trabalho e por quatro departamentos, designadamente, o Departamento Administrativo e Financeiros, o Departamento de Gestão Social, o Departamento de Promoção Social e o Departamento de Manutenção. Atualmente detêm 29 empreendimentos, contabilizando um total de 917 fogos, estando estes distribuídos pelo concelho do Funchal (SHF, 2020).

Na prossecução dos seus objetivos foram desenvolvidos diversos programas e projetos sociais, um deles é o “Programa Sénior da Sociohabita E.M., este surge como uma resposta social à população idosa, sendo desenvolvido nos centros comunitários e espaços sociais que oferecem um conjunto de atividades, especificamente, de lazer, formação, saúde, música, cultural e convívio como maneira de prevenir a solidão e o isolamento promovendo um envelhecimento ativo e saudável (SHF, 2020).

No âmbito da Educação para a Saúde desenvolve nove projetos e atividades, nomeadamente: a “Saúde oral”; o “Gabinete para a Saúde”; o “Fitness nos anos d’ouro”; o “Mais Saúde”; a “Prevenção na saúde: Psicologia, nutrição e enfermagem”; a “Prevenção das toxicodependências”; o “Saúde na comunidade”; a “Nutrição” e o projeto “100 riscos”. O último, visa prevenir o VIH/SIDA, prevenindo comportamentos de risco e contribuindo para o

aumento do nível de saúde da população, mediante a realização de testes através da Associação de Planeamento da Família. Além destes, numa ótica de capacitação dos utentes para o reaproveitamento dos alimentos e de realização de refeições equilibradas foi criado o projeto “Cozinhar sem desperdícios” e as atividades “Espaço culinário à moda da casa”, “Almoço culinário” e “A cozinha da avó”⁸ (SHF, 2020).

Na área da animação sociocultural, desenvolve o projeto “Férias Grandes”, promovendo a ocupação de crianças e jovens que residem nos empreendimentos de habitação social, durante o período de férias escolares. Este é desenvolvido em sete centros comunitários geridos pela SHF e as atividades são asseguradas por uma vasta equipa multidisciplinar, intervindo comunitariamente a nível educacional, musical, cultural, desportivo e de lazer. Também executa o projeto de “Marchas Populares” e a iniciativa de Carnaval, nestes, os trajes são confeccionados por utentes dos centros comunitários e são realizados diversos desfiles pelos concelhos da RAM. Na expressão plástica realiza o projeto “Intervir pela Arte”, pretendendo diligenciar a inclusão social de crianças, jovens e adultos mediante a efetuação de pinturas, desenhos, exposições e jogos didáticos. Relativamente ao ambiente, promovem a criação de hortas comunitárias e são desenvolvidos três projetos, o “Sustentabilidade da Nuvem, o “Eco Fashion” e o “Cativar”, estes têm por objetivo introduzir mudanças positivas nos empreendimentos sensibilizando a população para a manutenção dos espaços comuns e zonas verdes. Também diligenciam a prática de desporto para que ocupação dos tempos livres seja efetuada de forma saudável, independentemente da faixa etária da população, através de modalidades como, futebol, zumba, caminhadas, yoga, reiki, danças urbanas e de roda bem como, do desporto geral (SHF, 2020).

Na área da Educação e Formação a SHF desenvolve o projeto “Histórias com a Vida”, onde se incita a partilha de memórias e histórias da vida dos utentes/inquilinos com a existência de moderação nos debates. Também criou o “Projeto Interagir” para reavivar a tradição mediante a partilha de saberes entre as gerações em atividades educativas e culturais, incentivando o convívio intergeracional. Gerou o projeto “Recriando lares”, este tem por intuito capacitar as famílias carenciadas com competências sociais, pessoais, e familiares, visando o crescimento individual e familiar. Torna-se notório o investimento económico e profissional nesta área de intervenção social, pois, além dos projetos que foram referidos, a SHF desenvolve outros vinte e três projetos e atividades (SHF, 2020).

⁸ Vide Anexo A, Quadro A.1: Projetos sociais da Sociohabitafunchal na área da Educação para a Saúde.

Detêm um projeto de inclusão digital para proporcionar conhecimentos ao nível da informática, fornecendo informações teóricas e práticas essenciais a atividades realizadas na internet. Também investe na música, onde foi criado o grupo de música “Macetitas” que decorre nos vários centros comunitários, sendo constituído por crianças e jovens que são utentes destes espaços. Ainda nesta área detêm a oficina da música, o grupo coral dos seniores e um grupo de danças de roda que reúne vinte e sete elementos (SHF, 2020).

Considera-se perceptível que a SHF, demonstra maior preocupação com as questões sociais que emergem da sociedade, tentando, mediante os diversos projetos e atividades, criados e desenvolvidos, minorizar ou erradicar os problemas e necessidades detetadas. A implementação destes está diretamente dependente dos centros comunitários, pois torna-se essencial a utilização dos espaços e a proximidade da população utente. Esta empresa municipal dispõe de nove centros comunitários, o centro comunitário do Pico dos Barcelos, o centro comunitário do Canto do Muro, o Espaço Sénior das Cruzes, o centro comunitário de São Gonçalo, o Atelier de Artes Plásticas da Quinta Falcão, o centro comunitário do Palheiro Ferreiro, o centro comunitário da Quinta Josefina, o centro comunitário do Galeão e o centro Musica@arte. Os sujeitos pertencentes à amostra recolhida são utentes dos dois últimos centros comunitários supramencionados, residindo no conjunto habitacional do Galeão, que foi construído em 1996, situa-se na freguesia de São Roque e é constituído por 20 fogos e no conjunto habitacional de Santo Amaro, edificado em 2001 na freguesia de Santo António sendo composto por 48 fogos (SHF, 2020).

Mediante a análise realizada as instituições de habitação social, verifica-se maior abrangência nas áreas de intervenção na SHF. No entanto, considera-se diminuta a implementação efetiva da mediação social e comunitária, facto que é transversal às atividades desenvolvidas nesta área na RAM.

4. A prática da Mediação na RAM

No âmbito da Mediação na RAM, os indivíduos podem recorrer ao Instituto Português de Mediação Familiar do Funchal (IPMFF) e aos Julgados de Paz, sendo estas as duas instâncias disponíveis caso os mesmos queiram optar por este meio alternativo de resolução de litígios. O IPMFF é parte integrante do Instituto Português de Mediação Familiar (IPMF), centra-se na consultadoria e formação profissional, tendo por intuito a prossecução de ações de carácter

educativo, científico, cultural e investigativo, na ótica de fomentar a solidariedade e a justiça social, mediante a Mediação de conflitos em geral e da Mediação Familiar em particular.⁹

Nos Julgados de Paz, tribunais incomuns providos de características próprias de organização e funcionamento, os litígios que dão entrada processual podem ser resolvidos mediante a mediação, transação, conciliação ou através de julgamento e consequente sentença. Estes são competentes para resolver causas comuns de natureza cível, cujo valor não exceda os 15000€, com exceção das que envolvam matérias de Direito do Trabalho, Direito da Família e Direito das Sucessões. Como: entrega de coisas móveis; posse, usucapião e acessão; responsabilidade civil, contratual e extracontratual; arrendamento urbano, excetuando o despejo; incumprimento de contratos e obrigações; pedidos de indemnização cível.¹⁰

Considerando os dados analisados é perceptível que na RAM existem diversas problemáticas, muitas delas transversais ao território continental e em alguns casos as suas taxas são superiores. Desta forma, a RAM apresenta-se como um local de interesse para o desenvolvimento do trabalho de projeto. Além destas problemáticas, a utilização da Mediação como forma de resolução alternativa de conflitos é diminuta, sendo possivelmente resultante do desconhecimento e descrédito associado à mesma. Tendo em linha de conta a informação recolhida mediante a pesquisa e análise documental, tornou-se imperativo a utilização da observação participante nos conjuntos habitacionais de Santo Amaro e do Galeão, bem como, a implementação dos inquéritos à população residente, de forma a detetar os problemas, necessidades, forças e oportunidades.

5. Análise de dados

A definição da amostra foi efetuada com base no ambiente social vivenciado nos empreendimentos da SHF, com o intuito de analisar dois conjuntos habitacionais diferentes na dimensão, localização e realidade social, por forma, a verificar se existem diferenças significativas entre estes. Desta forma, selecionou-se o conjunto habitacional de Santo Amaro que é adjacente a um conjunto habitacional do IHM, onde existem múltiplas problemáticas, sendo constituído por 48 fogos e o conjunto habitacional do Galeão, que, em contraponto, é mais pequeno e foi edificado numa zona que está circundada por habitações privadas. Considerando que ambos os conjuntos habitacionais englobam 68 agregados familiares, tornou-

⁹ Instituto Português de Mediação Familiar do Funchal, consultado em 06.05.2020. Disponível em <http://www.ipmffunchal.pt/quem-somos/>.

¹⁰ Conselho de Julgados de Paz, consultado em 06.05.2020. Disponível em: <http://www.conselhodosjulgadosdepaz.com.pt/informacao.asp>.

se adequando aplicar os questionários¹¹ aos titulares dos mesmos. No entanto, salvaguarda-se que dois destes não quiseram participar no estudo.

A amostra é constituída por 66 indivíduos, de acordo com o quadro 3.1, verifica-se que a maioria dos titulares de processo de habitação social são do sexo feminino (71,2%) e que 72,7% têm idade superior a 45 anos, sendo predominante o nível de habilitação do ensino primário (81,8%). Relativamente ao rendimento mensal líquido, 28,8% auferem um rendimento inferior a 615€ e 19,7% obtêm um rendimento entre os 1001 e os 1500€.

		Contagem	Percentagem
Sexo	Feminino	47	71,2
	Masculino	19	28,8
	Total	66	100
Idade	< 18 anos	0	0
	18-25 anos	2	3
	26-45 anos	16	24,2
	> 45 anos	48	72,7
	Total	66	100
Habilitações literárias	Ensino Primário	54	81,8
	Ensino Secundário	12	18,2
	Ensino Superior	0	0
	Total	66	100
Rendimento mensal líquido	< 615€	19	28,8
	616-800€	19	28,8
	801-1000€	9	13,6
	1001-1500€	13	19,7
	> 1500€	6	9,1
	Total	66	100

Quadro 5.1. Análise descritiva das variáveis, sexo, idade, habilitações literárias e rendimento mensal líquido.

Fonte: Construção própria

Apura-se que 90,9% da amostra tem filhos¹², desta, o estado civil¹³ de 66,7% dos indivíduos é casado ou em união de facto e 65,2 % dos agregados familiares têm entre dois a quatro elementos¹⁴. No que concerne à situação profissional, 54,2% encontram-se empregados e 30,3% estão desempregados¹⁵.

Mediante a recolha de dados verifica-se que 63,6% da amostra gosta de viver no bairro¹⁶ e que 62,1% considera o bairro seguro¹⁷, no entanto, no que concerne aos conflitos de vizinhança a amostra encontra-se dividida sendo que 51,5% nunca teve conflitos com os vizinhos¹⁸.

¹¹ Vide Anexo B – Questionário aplicado aos participantes.

¹² Vide Anexo C, Quadro C.1: Tabela de frequência da variável ter filhos.

¹³ Vide Anexo C, Quadro C.2: Tabela de frequência da variável estado civil.

¹⁴ Vide Anexo C, Quadro C.3: Tabela de frequência da variável número de elementos do agregado familiar.

¹⁵ Vide Anexo C, Quadro C.4: Tabela de frequência da variável situação profissional.

¹⁶ Vide Anexo C, Quadro C.5: Tabela de frequência da variável gosta de viver no bairro.

¹⁷ Vide Anexo C, Quadro C.6: Tabela de frequência da variável considerar o bairro seguro.

¹⁸ Vide Anexo C, Quadro C.7: Tabela de frequência da variável conflitos de vizinhança.

Do total da amostra 89,4% consideram que os conflitos podem ser resolvidos mediante a comunicação entre as partes¹⁹, bem como dão importância ao facto de conversar sobre estes²⁰. Quando questionados sobre a possibilidade da existência de um espaço para dialogar sobre as situações, 81,8% consideram que o mesmo deveria existir²¹ e 80,3% afirma este espaço iria facilitar a convivência no bairro²².

Nesta amostra foram identificados em média 2.30 problemas no bairro, sendo que os indivíduos tinham como opções: muitas pessoas com Rendimento Social de Inserção; falta de assistência/acompanhamento; falta de civismo/Mau uso dos espaços; incumprimento e impunidade; edificação; insegurança; más relações de vizinhança; falta de espaços para as crianças; sujidade/falta de higiene e barulho. Desta forma, 60,61% identificaram três problemas e 34,8% dos indivíduos não identificaram ou indicaram dois ou menos problemas. Esta discrepância deve-se ao diferente ambiente social experienciado nos dois bairros sociais, sendo a totalidade dos que não indicaram problemas do bairro do Galeão (figura 4.1), devido, maioritariamente, aos fatores de localização, proximidade de serviços e ao volume de habitações.



Figura 5.1 Diagrama da quantidade de problemas identificados.

Fonte: Construção própria.

Através do cruzamento das variáveis idade com habilitações literárias, que se pode verificar na tabela 1.1, é possível identificar que do total da amostra, a totalidade de indivíduos com idades

¹⁹ Vide Anexo C, Quadro C.8: Tabela de frequência da variável resolução dos conflitos através da comunicação.

²⁰ Vide Anexo C, Quadro C.9: Tabela de frequência da variável conversar sobre os conflitos.

²¹ Vide Anexo C, Quadro C.10: Tabela de frequência da variável existência de espaço para dialogar sobre os conflitos.

²² Vide Anexo C, Quadro C.11: Tabela de frequência da variável facilitação da convivência no bairro.

compreendias entre os 18 e os 25 anos têm o ensino secundário, entre os 26 e os 45 anos, 62,5% têm o ensino primário e 91,7% indivíduos com idade superior a 45 anos têm o ensino primário.

		Habilitações literárias				Total	%
		Ensino Primário	%	Ensino Secundário	%		
Idade	18-25 anos	0	0,0%	2	100%	2	100%
	26-45 anos	10	62,5%	6	37,5%	16	100%
	> 45 anos	44	91,7%	4	8,3%	48	100%
Total		54	86,1%	12	13,9%	66	100%

Quadro 5.2. Cruzamento da variável idade com habilitações literárias.

Fonte: Construção própria.

Os resultados possibilitaram concluir que existe uma relação significativa entre idade e habilitações literárias ($\chi^2 (1) = 16,144$; $p < 0,001$), sendo a associação moderada (V de Cramer = 0.495)²³. Segundo Martins (2010), esta ligação pode estar associada ao escasso apoio político a uma escolarização efetiva em certos períodos do Estado Novo que refletem os níveis de escolarização em Portugal. Atualmente o ensino secundário e pós-secundário em Portugal ainda está aquém da média da Europa, uma vez que em Portugal cerca de 20% da população possui tal escolarização, enquanto que na Europa existe uma variação entre os 40% e os 50%. Também a percentagem de indivíduos sem o ensino secundário, apesar do seu decréscimo, continua cerca de 30% acima da média europeia (Pordata, 2020)²⁴.

Mediante o cruzamento das variáveis existência de um espaço para dialogar com facilitação da convivência no bairro, como se pode verificar na tabela 1.2, existe a possibilidade de identificar que 98,2% dos indivíduos que consideram necessária a existência de um espaço para dialogar sobre conflitos, também afirma que o mesmo facilitaria a convivência no bairro. Salienta-se que 84,8% da amostra respondeu positivamente às duas questões.

		Facilitação da convivência no bairro				Total	%
		Não mencionado	%	Mencionado	%		
Existência de um espaço para dialogar sobre conflitos	Não mencionado	9	81,8%	2	18,2%	11	100%
	Mencionado	1	1,8%	54	98,2%	55	100%

²³ Vide Anexo D.1. Idade – Habilitações literárias (Questões F2-F6).

²⁴ Escolarização em Portugal e na Europa (28), população dos 25 aos 64 anos de 2002 a 2016.

Total	10	15,2%	56	84,8%	66	100%
-------	----	-------	----	-------	----	------

Quadro 5.3. Cruzamento da variável existência de um espaço para dialogar sobre conflitos com a facilitação da convivência no bairro.

Fonte: Construção própria.

Os resultados possibilitaram concluir que existe uma relação significativa entre a existência de um espaço para dialogar sobre conflitos e a facilitação da convivência no bairro ($\chi^2 (1) = 45,634; p = 0,001$), sendo a associação forte (V de Cramer = 0.832).²⁵ Desta forma, a amostra em estudo corrobora a necessidade de criar este espaço para favorecer a compreensão mútua, a exposição argumentativa por cada parte e a ponderação de alternativas, não permitindo que os conflitos aumentem na sua intensidade e densidade (Fernandes, 1973).

O ambiente social experienciado nos conjuntos habitacionais afeta o sentimento de segurança, de acordo com a tabela 1.3, verifica-se que do total da amostra, 87,8% considera o bairro seguro e gosta de viver no mesmo, enquanto que 76% não considera o bairro seguro e não gosta de viver no bairro.

		Gostar de viver no bairro					
		Não mencionado		Mencionado		Total	
			%		%		%
Bairro seguro	Não mencionado	19	76,0%	6	24,0%	25	100%
	Mencionado	5	12,2%	36	87,8%	41	100%
Total		24	36,4%	42	63,6%	66	100%

Quadro 5.4. Cruzamento da variável bairro seguro com gostar de viver no bairro.

Fonte: Construção própria.

Os resultados possibilitaram concluir que existe uma relação significativa entre considerar o bairro seguro e gostar de viver no bairro ($\chi^2 (1) = 27,322; p < 0,001$), sendo a associação moderada (V de Cramer = 0.643).²⁶ Existem diversos fatores no ambiente social que exercem influência na percepção de segurança dos sujeitos. A existência de conflitos pode promover a insegurança, No entanto, salienta-se que estes são inevitáveis nas relações humanas e consecutivamente apresentam-se sob duas visões e intensidades distintas, sendo que na primeira são vistos como potencializadores de novas rotas de desenvolvimento social e relacional, enquanto na segunda, são um caminho de destruição do conhecimento dos direitos e necessidades que todos os indivíduos, como seres sociais, possuem. Perante este cenário, a mediação assume extrema

²⁵ Vide Anexo D.2. Existência de um espaço para dialogar sobre conflitos – facilitação da convivência no bairro (Questões M6-M7).

²⁶ Vide Anexo D.3. Considerar o bairro Seguro – Gostar de viver no bairro (M2-M1).

importância, surgindo como uma estratégia para a gestão destes conflitos (Fisher, Ury, & Patton, 2005).

Consoante o cruzamento das variáveis idades com identificação do problema de insegurança no bairro, que se pode verificar na tabela 1.4, é possível identificar que 100% dos indivíduos com idades compreendidas entre os 18 e os 25 anos, bem como, 81,3% dos sujeitos entre 26 e os 45 anos identificam o problema de insegurança. No entanto, 68,8% dos indivíduos com idade superior a 45 anos não identificaram este problema social.

		Identificação do problema de segurança					
		Não mencionado	%	Mencionado	%	Total	%
Idade	18-25 anos	0	0,0%	2	100%	2	100%
	26-45 anos	3	18,8%	13	81,3%	16	100%
	> 45 anos	33	68,8%	15	31,3%	48	100%
Total		36	54,5%	30	45,5%	66	100%

Quadro 5.5. Cruzamento da variável idade com identificação do problema de insegurança no bairro.

Fonte: Construção própria.

Os resultados possibilitaram concluir que existe uma relação significativa entre idade e identificação do problema de insegurança no bairro ($\chi^2 (1) = 14,575; p < 0,001$), sendo a associação moderada (V de Cramer = 0.470).²⁷ Mediante a interação com os sujeitos da amostra aquando da implementação do método de recolha de dados, foi possível aferir que os conjuntos habitacionais foram construídos no local onde haviam habitações precárias e a população residente destas foi integrada nos novos empreendimentos, vivendo naquela localização por um longo período. Desta forma, este fator promove o sentimento de segurança na faixa etária superior aos 45 anos.

Na generalidade os dados obtidos revelaram-se essenciais para analisar os conflitos e a perceção da mediação social e comunitária, bem como, as características sociodemográficas da amostra e as problemáticas existentes. No entanto, considerou-se que numa lógica de complementaridade aos aspetos analisados seria pertinente a realização de um *focus group* com os técnicos de bairro da SHF, essencialmente, porque a realização de uma discussão promove a exposição de experiências e opiniões.

6. Resultados do *focus group*

De acordo com Krueger e King (1998), o *focus group* promove a obtenção de informações sobre o tema de interesse, a estimulação de novas ideias e conceitos criativos, bem como, a

²⁷ Vide Anexo D.4. Idade – Identificação do problema de insegurança (Questões F2-M8).

compreensão do fenómeno de interesse e o diagnóstico de necessidades e problemas. A capacidade de observar a natureza do debate entre os participantes, as suas concordâncias ou desacordos demarca-se como uma força singular deste método de recolha de dados (Morgan, 1997).

Para a aplicação do *focus group* procedeu-se à seleção de sete técnicos²⁸, sendo definida como característica comum o facto de desempenharem intervenção em contexto de bairro na SHF. Estes são responsáveis pela gestão de determinados conjuntos habitacionais desta empresa, assim como, de alguns centros comunitários que se encontram nos mesmos.

A realização do *focus group* ocorreu por intermédio da aplicação ZOOM em uma vídeo conferência que teve a duração aproximada de uma hora e quinze minutos. Com este tinha-se por intuito aferir, mediante um debate focado entre os participantes, aspetos relacionados com a intervenção comunitária diligenciada pelos mesmos, o conhecimento sobre a mediação social e comunitária, assim como, confrontar os participantes com os dados recolhidos nos questionários, por forma, a identificar fatores que considerem relevantes e possíveis alternativas para diminuir a conflituosidade e promover a criação de laços.

Abordou-se a questão da intervenção social em contexto de bairro social, sendo considerado necessário “Ter uma ligação de proximidade das pessoas e saber as reais necessidades.” (P2), efetuar um exercício de funções numa ótica “(...) de inclusão, de capacitação, de reabilitação e de empreendedorismo destas pessoas.” (P2), não descurando que na maioria das vezes impõem-se a negociação entre aquilo que é perspetivado como necessidade pelo técnico e a identificação da real necessidade pelos indivíduos. De modo geral, concordam que a proximidade é o fator mais importante, sendo imperativo saber quais são as problemáticas para poder encaminhar os sujeitos para as respetivas valências associadas às necessidades detetadas (P7). Salientou-se que “criar uma relação de empatia com os utentes é fundamental e é bom para a intervenção.” (P2), tornando-se relevante posicionar-se no lugar do outro e imaginar como será viver em determinadas circunstâncias (P6), esta empatia promove a criação de relações de confiança e “(...) com essa confiança também podemos sugerir o melhor para a pessoa, isto não é mudar ninguém, mas é fazê-las perceber que existem outras realidades.” (P4).

Fora identificado pelos participantes as problemáticas da violência doméstica, do consumo de estupefacientes e do desemprego, refletem que se deparam ocasionalmente com situações que exigem competências e aptidões que não possuem, afirmando que “A técnica tem

²⁸ Vide Anexo E, Quadro E.1: Caraterização dos participantes do *focus group*.

de ter em especial atenção que não é formada em tudo e não é especialista em tudo” (P1), considerando ser indispensável o trabalho em rede que desenvolvem diariamente com os diversos parceiros da SHF. Desta forma, asseveram que a intervenção adquire maior complexidade na questão da

“(…) gestão habitacional, da gestão de bairro, da gestão de inquilinos, da gestão de condomínios, da gestão de divergências entre vizinhos que é uma coisa que parte muito pela questão da mediação. Num determinado momento é uma pequena coisa e que pode transformar-se numa grande coisa.” (P2).

Reconhecem que no âmbito da sua intervenção em contexto de bairro, além de terem de lidar com diversas problemáticas, emergem questões de mediação. Durante o debate falou-se essencialmente de três situações de conflitos entre vizinhos que tiveram repercussões a nível individual, comunitário e institucional. A primeira é referente à atribuição das hortas sociais, estas são geridas pela SHF que, consoante critérios específicos, concede as mesmas aos inquilinos com o intuito de promover, a autossuficiência de determinados produtos alimentares e o desenvolvimento de atividades de ocupação e lazer. Esta atribuição gera conflitos entre os vizinhos que questionam os critérios e afirmam haver favoritismo entre os residentes dos conjuntos habitacionais.

Os técnicos referem que outra situação de conflito, transversal aos empreendimentos, respeita à colocação de vasos de flores nos espaços comuns de acesso às habitações. Afirmam que esta atividade dificulta a passagem dos inquilinos e, face a uma emergência, seria impraticável a assistência de socorro devido ao espaço reduzido de acesso. Para tentar solucionar a situação foi atribuído às técnicas e aos zeladores a função de sensibilizar a população para a gravidade destes atos, no entanto, geraram-se conflitos entre os inquilinos e os zeladores.

Em ambos os casos, consideram que existia a possibilidade de minorizar os conflitos mediante ações antecipadas de mediação social e comunitária. Inclusive, fora identificado um “(…) conflito pequeno que depois escala para uma confusão no bairro inteiro.” (P1), este, iniciou-se com dois vizinhos a discutirem pelo acesso a uma mangueira e levou à vandalização de espaços e à discórdia entre dois blocos que lutavam pela utilização de uma torneira. De facto, “(…) dá para perceber o que uma pequena confusão pode se tornar numa guerra aberta.” (P1), ao qual a técnica afirma que “(…) O trabalho de mediação aí não foi muito bom, porque se fosse se calhar não se tornava numa guerra da água, mas também não somos peritos em tudo.” (P1). Ao analisar em debate estas questões de mediação que emergem quotidianamente no exercício das funções dos participantes detetou-se que os mesmos afirmam que o técnico nesta

área não tem competências para solucionar estas situações e não existe obrigatoriedade de possuí-las, sendo indicado que “(...) não temos que saber tudo (...) não me cabe como técnica nesta área resolver o problema, até porque não tenho competências para tal.” (P3). No entanto, consideram que existe necessidade de adquirirem formação na área da mediação, inclusive, uma participante informa que tem “(...) assistido a formações online do IPMF e era importantíssimo para nós termos isso, mediação familiar e comunitária.” (P1).

O interesse nesta área deve-se, em parte, ao facto da SHF ter decidido efetuar uma formação de mediação familiar e comunitária, em parceria com IPMF do Funchal, com a duração de uma semana. As técnicas demonstraram entusiasmo para participar nesta atividade pois, consideram que dar-lhes-ia as aptidões para conseguirem mediar determinadas situações, mas afirmam que “(...) não ia fazer de nós mediadores, só que nós tivéssemos mais armas e mais ferramentas para lidar com as situações que nos aparecem no dia a dia.” (P3).

Ao questionar sobre a pertinência de um espaço específico para efetuar mediação social e comunitária, a generalidade indica que o mesmo deveria existir, mas em termos e condições similares ao gabinete de psicologia da SHF, essencialmente, porque consideram ser relevante que este não se seja inserido nos centros comunitários, mas, num espaço individual e neutro indicando a possibilidade de situa-se na sede da SHF. Salientando que

“(...) realmente uma situação à parte ao centro comunitário, mas que depois trabalhe em parceria connosco para ir aferindo algumas questões, problemáticas. Quais são as informações extras que nós tenhamos que sejam benéficas para ajudar essa situação, acho que sim, fazia todo o sentido.” (P2).

Mediante a análise de dados dos questionários aplicados foi possível aferir que os participantes consideram que a existência de um espaço para dialogar sobre os conflitos iria facilitar a convivência no bairro. Perante esta afirmação os técnicos concordaram com os resultados obtidos e acreditam que este espaço iria melhorar as relações entre os inquilinos, ajudando a mediar conflitos e a diminuir a intensidade dos mesmos. Acrescentando que a partilha e a melhoria da convivência promove a mudança de comportamentos que teriam repercussões ao nível micro, meso e macro.

A perceção de segurança também teve influência nos dados que obtivemos, os indivíduos que consideram o bairro social seguro, na sua maioria, gostam de viver no mesmo. Os participantes consideraram que esta perceção de segurança é influenciada por determinados fatores, nomeadamente, a localização, a política de habitação social, a acessibilidade e os transportes. No entanto, afirmam maioritariamente, que esta se deve ao sentimento de pertença, ou seja,

“(…) se tens orgulho de onde vives ou não tens orgulho de onde vives, se todo o trabalho que está em volta daquela comunidade vai criar orgulho de lá pertencer ou não vai criar orgulho. Se for um bairro mal visto, mal olhado, vai ser um bairro que não vais sentir orgulho de lá viver.” (P1).

Para existir este sentimento afirmam ser indispensável a criação de projetos e programas que sejam benéficos para a comunidade, sendo necessário que

“O trabalho da técnica e dos centros comunitários seja orientado para trabalhar a inclusão, a imagem do bairro, a limpeza, a higienização dos espaços verdes. Tornando o lugar agradável de viver e de receber visitas.” (P1).

Em corroboração, indicam que é fundamental uma educação social e para a cidadania, nesta ótica, fora designado por uma técnica que a sua intervenção é sustentada na seguinte afirmação “Não deves ter vergonha de onde tu vens, tens de te orgulhar em poder melhorar o meio à tua volta” (P2).

Tendo em linha de conta todos os temas abordados no focus group e em modo conclusivo, fora questionado o que poderia ser efetuado para melhorar a intervenção social no contexto de bairro social com o intuito de diminuir a conflituosidade e promover a criação de laços sociais. As participantes indicaram que o trabalho que desenvolvem quotidianamente contribui para essa melhoria, mas fora de consenso que, para alcançar esses objetivos, seria fundamental obterem “(…) mais recursos humanos e o gabinete de mediação comunitária.” (P2).

Dos temas analisados, conforme a figura 6.1, a mediação teve um papel fulcral nesta discussão, sendo uma das palavras amplamente utilizada como resposta às questões colocadas, assim como, a intervenção, a gestão e a proteção.



Figura 6.1- Nuvem de palavras do focus group.

Fonte: Construção própria

A implementação desta técnica de recolha de dados revelou-se imprescindível para detetar os problemas e necessidades da população permitindo consolidar alguns aspetos e reconhecer a existência de outros, no âmbito do ambiente interno e externo.

7. Análise SWOT

Concebida entre os anos 60 e 70 na Universidade de Stanford com o intuito de realizar uma avaliação estratégica de um negócio um projeto empresarial, atualmente a análise SWOT é utilizada por diversas áreas. Principalmente pela sua capacidade de oferecer uma divisão transversal e detalhada dos pontos fortes e fracos de um panorama, bem como, uma visão clara das oportunidades e ameaças decorrentes do contexto externo (Calicchio, 2020).

Considerando os dados recolhidos procedeu-se à identificação das forças, oportunidades, fraquezas e ameaças considerando o contexto de intervenção com o intuito de conseguir uma aproximação à consecução dos objetivos propostos.

Na amostra analisada foi possível identificar problemas e necessidades, conforme apresentado no quadro 7.1, verificou-se que existem conflitos de vizinhança entre os residentes dos conjuntos habitacionais. Apesar da maioria dos titulares estarem empregados estes agregados familiares são numerosos e alguns dos seus elementos não têm atividade profissional, estes fatores associados ao nível reduzido de qualificação promove a insuficiência de rendimentos.

Problemas	Necessidades
Conflitos de vizinhança	Promover a diminuição da conflituosidade entre os inquilinos
Desemprego	Melhorar as qualificações profissionais e difundir a procura ativa de emprego
Baixo nível de qualificação	Promover a valorização da vida escolar e bom nível de instrução
Insuficiência de rendimentos	Trabalhar a capacidade para gerir recursos
Baixo nível de informação	Melhoria das fontes de informação indireta

Quadro 7.1. Problemas e necessidades da amostra

Fonte: Construção própria.

De acordo com a análise SWOT presente no quadro 7.2, atesta-se que o contexto de intervenção ostenta um conjunto de fraquezas. Salienta-se a rutura de laços na comunidade devido à dificuldade de comunicação e conseqüente agudização dos conflitos, assim como, o diminuto nível de participação cívica, a desresponsabilização e falta de compromisso social. A existência de uma política social pouco sustentada e disposta a contemplar as diversas dimensões do

sujeito agravaram e prolongaram a existência destes problemas. Sendo imperativo introduzir uma dimensão relacional contemplando uma intervenção que assente numa cultura de participação, prevenção e paz.

A situação económica e social vivenciada pelos residentes, associada à escassez de respostas eficazes fomentam a agudização de situações de crise nas relações familiares e comunitárias e, conseqüentemente, diligenciam o aumento dos conflitos. No entanto, considera-se ser benéfico a existência de parcerias locais, a credibilidade da intervenção institucional na comunidade e a existência de equipas multidisciplinares, estas forças promovem a obtenção de proximidade, confiança e credibilidade junto da população-alvo, aquando da criação e implementação do projeto.

A SHF e as instituições parceiras desencadeiam uma missão social, atuando com o propósito de potenciar a melhoria das condições de vida dos sujeitos e famílias em situação de vulnerabilidade, contribuindo para a autonomia e capacitação dos mesmos. Considerando as ameaças existentes, como a ausência de uma política social estratégica e sustentável; os reduzidos recursos humanos e materiais; a excessiva burocracia e rotina dos serviços institucionais e a inexistência de uma cultura de mediação. Estas instituições são forçadas a intervir de forma emergente, sem planeamento e conceptualização, tentando minimizar os danos provocados pela carência das condições condignas de vida, sendo secundarizada a intervenção de carácter participativo sustentada na capacitação dos indivíduos, na utilização rentável dos recursos existentes e na consciencialização do potencial da comunidade como força motriz da transformação social.

	Pontos Fortes	Pontos Fracos
Interno	<ul style="list-style-type: none"> - Existência de atividades lúdicas e de cariz comunitário; - Presença de parcerias locais; - Existência de respostas sociais e institucionais, ao nível da terceira idade, do emprego, da exclusão social, da pobreza, da infância e juventude; - Combinação de esforços entre instituições, nomeadamente no que concerne à formação profissional, com vista ao aumento de participação, capacitação e autonomia; - Credibilidade da intervenção institucional na comunidade; 	<ul style="list-style-type: none"> - Atividades relacionadas com o consumo e tráfico de drogas; - Desemprego; - Baixo nível de participação cívica; - Desemprego; - Envelhecimento populacional; - Insegurança; - Rutura de laços na comunidade por dificuldades de comunicação e agudização de conflitos; - Carências socio emocionais e socioeconómicas; - Desresponsabilização e falta de compromisso social; - Baixas qualificações escolares e profissionais; - Falta de espaços de lazer; - Resistência à mudança;

	- Equipas multidisciplinares de intervenção de proximidade.	- Grande concentração de habitação social; - Fragilização das estruturas familiares; - Fraca coesão e cooperação entre os residentes na exigência da resolução de problemas que afetam o bairro.
Externo	Oportunidades	Ameaças
	- Existência de programas e projetos de financiamento para a intervenção social; - Rede coesa e sólida de parceiros sociais; - Laços de solidariedade entre vizinhos, maioritariamente em grupos etários mais elevados; - Existência de apoio jurídico, pelo serviço público através da segurança social e da junta de freguesia; - Consciencialização da população sobre a problemática da violência doméstica e do seu impacto a nível social e familiar; - Preocupação da SHF em promover o aperfeiçoamento dos profissionais na área da mediação.	- Acomodação das instituições; - Reduzidos recursos humanos e materiais; - Excessiva burocracia e rotina dos serviços institucionais; - Dependência das constantes mudanças governamentais e vontades políticas; - Aumento da taxa de desemprego a nível nacional; - Obstáculos à informação; - Inexistência de uma plataforma de comunicação comum; - Ocorrência de conflitos nas comunidades e fraca capacidade de resolução; - Ausência de uma política social estratégica e sustentável; - Inexistência de cultura de mediação.

*Quadro 7.2. Análise SWOT.
Fonte: Construção própria.*

Uma matriz SWOT auxilia na análise do potencial das forças e na debilidade das fraquezas, assim como, na captação das oportunidades e na eliminação das ameaças, sendo uma ferramenta imprescindível para a delineação de um projeto, considerando a mutabilidade da sociedade e as dinâmicas existentes.

CAPÍTULO III – Projeto de intervenção

O projeto faz referência à deliberação e ao pensamento de conceber algo, ou seja “(...) trata-se da ordenação de um conjunto de actividades que, combinando os recursos humanos, materiais, financeiros e técnicos, se realizam com o propósito de conseguir um determinado objetivo (...)” (Ander-Egg e Idáñez, 1997: 18).

Na conjuntura atual é essencial produzir projetos inovadores que fomentem a resolução de problemas sociais aos quais as entidades públicas e privadas têm dificuldade de responder, centrados nas necessidades e oportunidades existentes, recorrendo aos diversos sistemas em

que os indivíduos se inserem e às interações entre estes, fomentando uma proposta holística. De acordo com esta ótica, procedeu-se à identificação do tema e ao desenvolvimento do trabalho de projeto.

1. Tema e fundamentação do projeto

O tema denomina-se a “Mediação Comunitária: Uma resposta social transformadora e participativa”. Delineou-se esta temática tendo em conta que a dimensão central do trabalho de projeto será a utilização da mediação social, com enfoque na mediação comunitária, como estratégia de intervenção social, efetivando-se uma articulação entre a utilização desta e a implementação de serviços de mediação e apoio jurídico em contexto de bairro, potenciando uma ligação interventiva entre o Serviço Social e a Mediação.

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.” (Oliveira e Galego, 2005: 6). Segundo esta ótica, identifica-se a mesma como uma resposta transformadora pela pretensão de elaborar um trabalho de projeto com uma proposta holística que integre o contexto e os atores envolvidos “(..) tendo em consideração as forças e as oportunidades existentes, ou a promover, a nível individual e social” (Almeida, Albuquerque e Santos, 2012: 5). É participativa na medida em que diligencia a transformação social, através da criação de mudança e valor social a cinco níveis, sustentando-se nas dimensões relacionais do ser humano (Torremorell, 2003: 70-77). Assim, torna-se um instrumento importante na edificação de ligações entre os diferentes 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” (Almeida, Albuquerque e Santos, 2012: 6).

A comunidade residente nos conjuntos habitacionais de Santo Amaro e do Galeão da SHF, não ostenta recursos capazes de intervir no âmbito dos conflitos, da promoção da cidadania e reedificação de laços sociais. Desta forma, potencia-se a perpetuação de conflitos latentes, de entraves ao sistema de oportunidades e a oclusão do desenvolvimento comunitário, existindo tensão social na comunidade. Considerando os dados adquiridos afirma-se que existe conflitualidade entre a população residente nos empreendimentos em análise e a população de outros espaços residenciais circundantes e com um conjunto de instituições. Neste cenário a utilização da mediação não tem por intuito erradicar os conflitos, mas encontrar modelos de convivência entre os indivíduos, entre estes e as organizações, bem como, entre instituições.

É perante esta conjuntura, de uma sociedade em que sujeitos, grupos e organizações revelam por vezes incapacidade de viver em conjunto, que a “(...) 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 (...)” (Lemaire e Poitras, 2004: 18). Assim, as práticas da mediação social e comunitária surgem como uma tentativa de resolução dos problemas sociais em que as soluções tradicionais se têm revelado desapropriadas. Neste sentido, propõe-se a criação de um GMSC, em que seja utilizada a mediação em contexto de bairro como instrumento de intervenção social, essencialmente porque este traduz-se numa resposta local mais adequada e oportuna, comparativamente às organizações formalmente edificadas, por recorrer a redes locais, valorando a participação, a capacitação e o *empowerment* das comunidades nos diversos processos de decisão.

De acordo com André e Abreu (2006), a inovação social surge no cerne do terceiro sector, da sociedade civil e da economia social, devido ao seu carácter dinâmico, pois áreas, como o Serviço Social, o Ambiente e a Saúde, necessitam de respostas mais capazes de satisfazer as necessidades, gerar mudança nas relações sociais, promover a inclusão social e capacitar todos os atores envolvidos, incitando mudanças nas relações de poder de forma durável e sustentável.

A inovação social é definida pelo *Centre de Recherche sur les Innovations Sociales* como uma intervenção encetada por atores sociais com o intuito de objetar necessidades e aspirações, patenteando uma solução para alterar as relações sociais, modificando um quadro de ação (Lévesque & Lajeunesse-Crevier, 2005). Já Figueirôa (2008), considera que a mesma se constitui como uma resposta potenciadora de uma sociedade justa e aberta, mais democrática e participativa, sendo a sua eficácia incrementada pela complementaridade entre os setores privado, público e o terceiro setor.

A criação do GMSC na sua génese é uma resposta com atributos de inovação social por pretender promover na comunidade, a criação de laços e de uma rede coesa e sólida entre os sujeitos e as instituições. Legitimando-se como um projeto de mudança por intermédio da criação de canais de comunicação e de capacitação, potenciando a participação nas esferas políticas, sociais e económicas da população que se mantêm à margem destas. Este detêm como eixos analíticos a participação orientada para a cidadania e o *empowerment* enquanto mecanismo intrínseco à competência técnica e ética.

No âmbito da participação orientada para a cidadania, considera-se que para existir uma participação social o sujeito tem de possuir a capacidade de contribuir para todos os campos da vida social, política e económica de uma comunidade. Este pressuposto é essencial para a

criação e desenvolvimento das ações e atividades do GMSC, na medida em que, se pretende que a comunidade tome consciência dos problemas e que, pensando em conjunto, com a equipa técnica, conceba soluções e alternativas para os mesmos.

Nesta ótica a mediação assume um papel relevante pois determina-se como um instrumento de intervenção impulsionador do restabelecimento dos laços sociais, incluindo formas alternativas de gestão das relações sociais, sendo um processo comunicacional de mudança do social (Oliveira, 2005). Ao intervir em contexto comunitário torna-se necessário existir um conhecimento da população, das instituições e dos estilos de vida, não descurando a diversidade social, cultural e económica, de modo a que, a mediação promova a (re) aprendizagem de formas de gestão, favorecendo a proximidade relacional, a procura de consensos de interesses e a interação social. Para alcançar estes propósitos considera-se ser relevante a participação de todos os agentes envolvidos, num trabalho de parceria e cooperação, criando-se uma rede que reconheça capacidades e dirija as forças de forma inclusiva e sustentável, diligenciando a resolução de conflitos, a promoção da cidadania, o acesso ao sistema de oportunidades e a restauração dos laços sociais.

Assim como a participação, o *empowerment* será um elemento central no desenvolvimento do Projeto, essencialmente, porque mediante o emprego da mediação, pretende-se promover a autonomia dos sujeitos na tomada de decisão e a aprendizagem de uma cultura de pacificação social. Desta forma, mediante a intervenção de um agente externo o *empowerment* auxilia a ação dos indivíduos e grupos no processo de mudança das atitudes, concedendo-lhes influência sobre os acontecimentos e respetivos resultados (Pinto, 2011). Ao adquirirem controlo sobre estes os indivíduos desenvolvem consciência crítica e participam nas decisões que afetam o seu quotidiano. Este poder promove a participação e a cidadania, aspetos basilares na mediação, dado que o a resolução dos problemas deve ser elaborada pelos sujeitos, desenvolvendo a sua capacidade de escuta e confiança para com os diferentes agentes envolvidos, sendo sempre salvaguardados os direitos e deveres.

No conceito de empreendedorismo social está implícito a criação de valor (Jean Baptiste Say), a inovação (Schumpeter) e o sentido de oportunidade (Drucker), sendo estas dimensões basilares na criação do GMSC. A primeira expressão deste conceito teve origem nos Estados Unidos da América, nas disciplinas de economia e gestão, no entanto, na Europa, este tem um cariz bastante sociológico e político. Desta forma, o Projeto será um produto da vontade e motivação da investigadora, mas irá depender do contexto de intervenção, ou seja, será imprescindível que haja por parte dos outros agentes envolvidos capacidade de modificação das

condições estruturais das condições em que estão envolvidos, quer na esfera social, política e económica.

Pretende-se que o GMSC adote como missão a criação e conservação do valor social, nomeadamente, da coesão social, procurando novas oportunidades e sendo empenhado num processo contínuo de inovação dos serviços e metodologias, adaptando-se às necessidades e instrumentos de intervenção, utilizando a aprendizagem teórica e empírica (Figueirôa, 2008). Tem-se por objetivo fornecer o acesso direto à informação e o direito à informação, incutindo nos participantes os valores da participação, coesão social e de formas de interação social saudáveis, edificando uma cultura de mediação.

De acordo com Alvord, Brown e Letts (2002), existem distintos tipos de empreendedorismo social, sendo um deles a “Inovação para impacto social”, neste os empreendedores sociais focalizam-se nos problemas sociais, criando iniciativas inovadoras e construindo novas formas de organização social, mediante a mobilização de recursos em resposta aos problemas detetados (Volery e Hackl (2011).

É nesta perspetiva que o GMSC se enquadra, pois a ideia da sua criação surgiu da motivação individual e pretende contribuir para a mudança nos paradigmas de intervenção social, que são cada vez mais exigentes.

Atualmente verifica-se a existência de uma crise no modelo económico vigente, nos seus valores e ideologias políticas, gerando desorientação social, daí a necessidade de promover a coesão social nestes grupos mais desfavorecidos, procurando criar mudanças sistémicas e sustentáveis. Ainda que a ação seja local, os seus objetivos são amplos na consecução da melhoria das relações sociais e pode ser replicado a nível nacional, promovendo a inter-relação entre o Serviço Social e a Mediação no âmbito da intervenção.

1.1 Articulação do projeto com o Serviço Social

A análise da problemática da Mediação acompanhou a evolução da profissão do Assistente Social e “(...) tem-se revelado como um sinalizador ativo na compreensão da exigência de intervenção social para e na mudança.” (Santos, Albuquerque e Almeida, 2013: 45). No âmbito da sua intervenção, o Assistente Social adota uma dimensão política proveniente do Serviço Social Alternativo pois trabalha com e nas mediações. Uma das suas funções é ser mediador nas interações entre os indivíduos e os diferentes sistemas. Desta forma a Mediação está ligada à prática profissional, podendo-se considerar que é parte integrante e essencial em todo o processo de intervenção social. Para Freynet (2000), o trabalho social é realizado no coração de uma mediação tripla cujos polos, apresentados na figura 1.1 são: os grupos de exclusão, que se encontram desqualificados em termos sociais e de identidade, vivendo em situações precárias;

a sociedade estabelecida que concebe normas e define os critérios de inclusão e exclusão, produzindo vários tipos de exclusão; a sociabilidade local que é composta por redes que promovem a participação dos indivíduos em trocas sociais e na tomada de decisão coletiva.

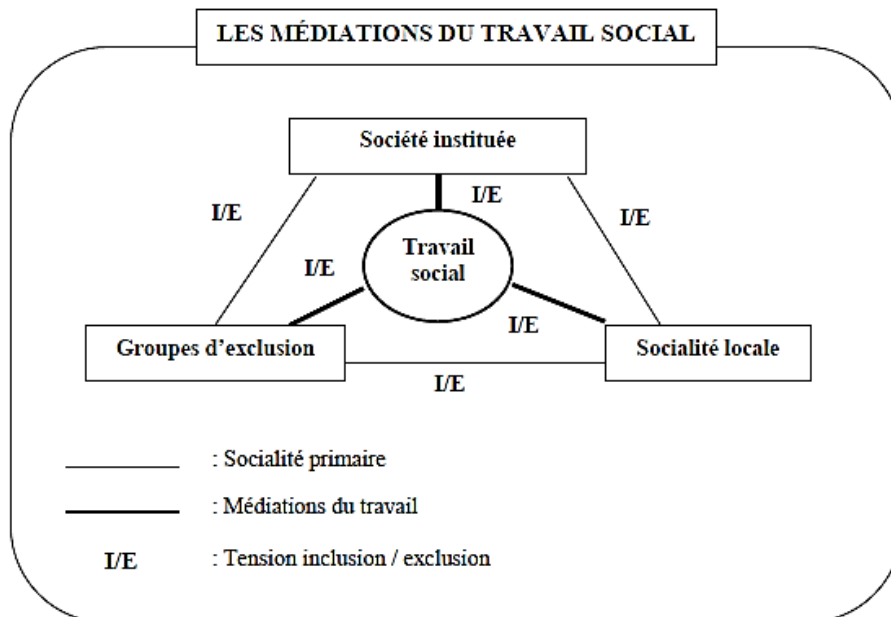


Figura 1.1- As mediações do trabalho social.
 Fonte: Freynet (2000: 100).

A posição que o trabalhador social ocupa permite que este ligue os grupos e ofereça a possibilidade de uma transformação das relações sociais existentes. A mediação é aqui concebida numa perspetiva de intervenção, uma vez que,

“C’est au niveau local que peuvent s’opérer les micromédiations, s’ouvrir des espaces où les exclus se feront reconnaître et négocieront leurs conditions de vie, leur statut social et leur identité pour sortir de la relégation dans laquelle ils sont enfermés. Les médiations du travail social vont s’incarner dans des situations concrètes, porter sur des objets, s’inscrire dans un territoire” (Freynet, 1994: 202).

Com o intuito de promover a ligação entre o Serviço Social e a Mediação é relevante analisar as semelhanças relativas à intervenção e aos princípios entre estas duas áreas. O mediador, na sua intervenção, tem características comuns com a atuação do assistente social, pois tem em consideração a conceção holística, integral, ambivalente e o lado multifacetado do ser humano, utilizando o diálogo como meio de articulação das várias etapas, potencializando os contextos em que o indivíduo está inserido, tal como as suas relações interpessoais e intergrupais, promovendo a cooperação e coadjuvação. O mediador focaliza-se no desenvolvimento de habilidades de autorregulação e de autocontrolo, concedendo ao indivíduo protagonismo, fomentando competências que conduzam à resolução dos conflitos, baseando-

se em: recursos e capacidades; benefícios dos conflitos; entraves que ocorrem ao longo do processo de mediação (Vallejo e Gestoso, 2008).

A Mediação e o Serviço Social são pautados pela procura do bem-estar através dos pressupostos associados à *praxis* e o respetivo *modus operandi* que tem como alicerces o valor único do ser humano, direito a autodeterminação, emancipação e expansão das capacidades do indivíduo, não descurando as suas obrigações e o direito à justiça e à equidade social. Desta forma, ambas têm como objetivo primordial, promover a mudança social das situações apresentadas (Branco, 2008), sendo os princípios de intervenção muito semelhantes.

Ambos proporcionam o melhor apoio possível a todos aqueles que os procuram, sem qualquer tipo de discriminação, preservam os princípios de privacidade e confidencialidade, utilizando a informação de forma responsável, cooperam com os sujeitos de intervenção numa lógica de participação, defesa dos seus interesses e da necessidade de estes estarem a par do processo (APSS, 1994). Considera-se que o perfil profissional do mediador é muito semelhante ao do assistente social no que concerne aos princípios da confidencialidade, responsabilidade, competência e voluntariedade.

A mediação não se limita à dimensão de resolução de conflitos. Constitui-se como um instrumento de prevenção, regulação e transformação social, devido ao seu respeito pela diferença e à sua capacidade educativa, podendo-se designar por mediação social. Segundo Bonafé-Schmitt, “a mediação não é simplesmente uma técnica de gestão de conflitos, constitui também um processo de aprendizagem de novas formas de sociabilidade” (Bonafé-Schmitt, 1992: 197). Esta pretende responder a problemáticas sociais como a diversidade cultural, a exclusão social e a guetização, não se restringindo à resolução de conflitos e à intrínseca associação da sua necessidade perante a crise judicial de regulamentação de litígios.

A sociedade é marcada pela inevitável pressão entre a normalidade e anormalidade, integração e marginalidade, a mediação torna possível a objetivação de um relacionamento marcado por uma forte tensão entre a inclusão e a exclusão e promove a transformação do vínculo social, tornando possível a reconstrução de laços entre os indivíduos e as sociedades (Freyne, 1995).

Neste sentido, o trabalho de projeto será direcionado para uma intervenção que seja orientada pelo Serviço Social e pela Mediação, articulando-se a mediação social e os diversos âmbitos da Mediação, incluindo a familiar, civil e comercial. Os dilemas com os quais o assistente social se defronta atualmente na sua atividade profissional, provenientes das novas questões sociais que advém do processo de globalização, como a burocratização institucional, o enorme volume de processos, a intervenção pautada pelo finalismo metodológico e as

exigências colocadas pelas organizações, colocam a Mediação numa posição de destaque. Esta surge como um processo indispensável ao quotidiano profissional para gerir os conflitos institucionais e para mediar as relações entre a população e os diversos sistemas na sociedade.

1.2 Problema/necessidade e finalidade geral do projeto

Concomitantemente com Ramalho (2012) considera-se o conceito de uma “*sociedade de risco*”, que assume uma escala mundial, onde a globalização minimizou algumas vulnerabilidades, mas por outro lado gerou outras, fazendo emergir uma incerteza nas populações. Perante estas imprevisibilidades, a capacidade de agir do assistente social fica fragilizada, devendo ser repensada à luz da modernidade. Desta forma, o Serviço Social tem como desafio acompanhar estas mudanças, ao passo que terá de repensar o seu modo de agir, tendo em consideração os novos riscos e a mutação e incerteza proeminente. Precisar-se-á de contrariar esta “*desumanização*” ao estar em coadjuvação com a população, numa lógica de Mediação entre ela e as estruturas que a oprimem/dominam, ou seja, terá que utilizar a sua capacidade mediadora.

Neste sentido, o trabalho de projeto tenta responder à necessidade da existência de uma ligação entre o Serviço Social e a Mediação no âmbito da intervenção em contexto de bairro e a sua hipótese de intervenção consubstancia-se na questão: Será que a mediação social pode ser uma estratégia de intervenção social transformadora e participativa em contexto de bairro social?

De acordo com Guerra (2002), as finalidades designam a razão da existência de um projeto e a contributo que o mesmo pode trazer aos problemas e situações que se torna essencial modificar. Deste modo, este projeto tem como finalidade a criação de um GMSC que empregue a mediação como estratégia de intervenção social em contexto de bairro social, com o intuito de promover a coesão social e territorial.

Consubstancia-se como uma resposta inovadora, na medida em que pretende potenciar na comunidade a conceção de laços e de uma rede coesa e sólida entre as instituições e os indivíduos. Desta forma, mediante a edificação de canais de diálogo e da capacitação das populações, visa fomentar a mudança, promovendo a participação nas esferas sociais, económicas e políticas, das quais estas estão tendencialmente mais afastadas. (Oliveira, 2005). O projeto terá objetivos de carácter social, que consistem na conceção e implementação de diferentes metodologias de trabalho; utilização da mediação social; emprego de uma dimensão informativa à população e instituições; implementação de mediação familiar, civil e comercial. Existem alguns projetos a nível nacional e internacional que são pautados por estes objetivos, utilizando metodologias diferenciadas em prol do bem-estar das comunidades.

1.3 Projetos internacionais e nacionais

A mediação tem sido utilizada vastamente em alguns países como método alternativo de resolução de litígios, por ser um processo célere, pelos seus custos serem inferiores às restantes alternativas disponíveis e por promover uma solução benéfica para ambas as partes, que resulta de processo criativo e participativo. Nos Estados Unidos da América existem inúmeros projetos que articulam a mediação com a mediação social, tomando partido das vantagens de estabelecer esta ligação em prol das suas comunidades. Na sua generalidade são centros de mediação comunitária e é possível identificar especificidades entre os mesmos, que variam consoante o contexto social, cultural e económico onde se inserem, bem como, da população com a qual intervêm.

O centro de mediação comunitária de Montana²⁹, fornece serviços de mediação que promovem uma resolução de conflitos saudável e um senso elevado de comunidade para os residentes na área do Great Gallatin. Oferece serviços gerais de mediação, mas focaliza-se na oferta formativa e na mediação escolar, existindo um projeto nesta área que envolve a partilha de experiências de violência infantil e juvenil em âmbito escolar. Promove a mediação de pares nas escolas, para que as crianças desenvolvem competências de mediação que as auxiliem na prevenção e resolução de problemas de *bullying*.³⁰ Já o centro de mediação comunitária de Knoxville³¹, tem mediado conflitos desde 1994, usando voluntários treinados que trabalham em co-mediação para ajudar as pessoas a gerir e resolver o conflito. Além dos serviços de mediação que fornece, consegue-se identificar uma clara divisão entre a mediação efetuada com base na transposição de acordos para tribunal e entre a mediação efetuada a nível comunitário e todas as suas vertentes. Este também desenvolve a mediação de pares nas escolas, efetuando mediação de vizinhança, mediação nas e entre organizações sem fins lucrativos, bem como, realizando parcerias com outros organismos da comunidade para prevenir o agravamento dos conflitos e detetar e mediar situações de tratamento inadequado a idosos e a pessoas com deficiência. Desta forma, considera-se que a atuação deste projeto é abrangente a diversos campos de interação em comunidade, tentando promover a prevenção e resolução de conflitos.³²

²⁹ *Community Mediation Center*, consultado em 05.05.2020. Disponível em: <https://www.cmcmontana.org/our-services-1/>.

³⁰ *Vide* Anexo F, Quadro F.1: Descrição do Centro de Mediação Comunitária de Montana e dos serviços disponíveis.

³¹ *Community Mediation Center*, consultado em 05.05.2020. Disponível em: <http://2mediate.org/>.

³² *Vide* Anexo F, Quadro F.2: Descrição do Centro de Mediação Comunitária de Knoxville e dos serviços disponíveis.

No *Community Mediation Maryland*³³, a mediação é fornecida de forma gratuita. Na sua visão todos os residentes de Maryland devem ter conhecimento e acesso a serviços de mediação comunitária acessíveis e de grande qualidade. Diligência a resolução colaborativa de conflitos através da educação do público, oferecendo formação e garantia de qualidade, realizando investigação e empregando de forma criativa a mediação aos desafios sociais. Está sobre a sua alçada a coordenação e formação de 14 centros de mediação comunitária no estado de Maryland. Orienta-se para a investigação, publicação e implementação das conclusões dos estudos nos problemas sociais existentes. Assim, aborda as questões sociais desvendando onde os relacionamentos são importantes e encontrando formas de utilizar a mediação nessas situações, desenvolvendo, nesta ótica, um conjunto de iniciativas transversais aos outros centros que coordena.³⁴ Também nos Estados Unidos da América, o projeto SEEDS - *Services that Encourage Effective Dialogue and Solutions*³⁵, fornece mediação, facilitação, formação e justiça restaurativa para as organizações, residentes, escolas e empresas desde 1983. É orientado para a mediação escolar e organizacional, produzindo práticas alternativas em diversos aspetos da vida escolar em detrimento das políticas disciplinares punitivas de detenção, suspensão e expulsão. A nível organizacional, potencia a capacitação e formação em gestão e resolução de conflitos no local de trabalho. No que concerne à formação, desenvolve cursos intensivos de 40 horas, *Workshops* de desenvolvimento profissional e formação particular e pública.³⁶ O *Community mediation services of central Ohio*³⁷, tem por intuito fornecer, promover e ensinar estratégias únicas que capacitem os indivíduos no alcance de resoluções duradouras e satisfatórias para os conflitos, conservando os seus relacionamentos pessoais e profissionais. Pretende influenciar positivamente quatro áreas primárias da vida em comunidade: a estabilização habitacional e prevenção dos sem-abrigo; a estabilização familiar; a estabilização da vizinhança / comunidade; a estabilização organizacional (local de trabalho). É dirigido a serviços gerais de mediação a nível individual e organizacional, potenciando, conjuntamente a formação a estes dois níveis.³⁸

³³ *Community Mediation Maryland*, consultado em 06.05.2020. Disponível em: <http://www.mdmediation.org/>.

³⁴ Vide Anexo F, Quadro F.3: Descrição do *Community Mediation Maryland* e dos serviços disponíveis.

³⁵ SEEDS - *Services that Encourage Effective Dialogue and Solutions*, consultado em 07.05.2020. Disponível em: <https://www.seedsrc.org/>.

³⁶ Vide Anexo F, Quadro F.4: Descrição do SEEDS - *Services that Encourage Effective Dialogue and Solutions* e dos serviços disponíveis.

³⁷ *Community mediation services of central Ohio*, consultado em 08.05.2020. Disponível em: <http://communitymediation.com>.

³⁸ Vide Anexo F, Quadro F.5: Descrição do *Community mediation services of central Ohio* e dos serviços disponíveis.

O projeto de mediação comunitária *Community mediation services*³⁹ é uma organização sem fins lucrativos que fornece programas para indivíduos e famílias que se encontram em dificuldade. A sua equipa profissional e de voluntários trabalha para unir comunidades e instituições que enfrentam conflitos, através de: intervenções terapêuticas; programas educacionais exclusivos; serviços sustentados no âmbito escolar; rede de mediação e programas de resolução de conflitos. Desta forma pretende ajudar os clientes a desenvolver capacidades para a vida, reforçando os relacionamentos e fomentando a obtenção de resultados positivos. Desenvolve uma grande variedade de programas e serviços, mas a sua intervenção é focalizada na mediação escolar e familiar.⁴⁰

Em Espanha existem dois projetos que desenvolvem mediação comunitária. O primeiro, o *Centro de Mediación Comunitaria*⁴¹, pertencente à organização Defensor de Cordoba, presta serviços de mediação em conflitos de vizinhança (coexistência de vizinhança); problemas de consórcio; uso indevido de espaços públicos; invasão do espaço privado. Já a operação de *Mediación comunitária de Valencia*⁴², inclui a mediação intercultural e de bairro, oferecendo vantagens para todos os intervenientes devido ao seu efeito preventivo e facilitador. Efetua mediações no âmbito das perturbações causadas por ruído, odores e higiene; uso indevido de espaços comuns; problemas entre inquilinos e senhorios; relações sociais danificadas na comunidade. Considera-se que o principal intuito desta operação é a resolução de conflitos de vizinhança e interculturais, salvaguardando um bom ambiente de convivência na comunidade.

No contexto português, o tema da mediação comunitária é muito explorado e existem diversos projetos desenvolvidos no âmbito de mestrado nesta ótica. No entanto, não se procedeu à implementação dos mesmos. O único serviço de mediação comunitária em contexto de bairro que existe em Portugal é disponibilizado pelo IPMFF, que desenvolveu o Centro de Mediação de Bairro⁴³, este é um espaço organizado em parceria com diversas entidades locais que presta à comunidade um atendimento específico e encaminha as pessoas que procuram informações e soluções para os seus conflitos. A sua intervenção é pautada pelo intuito de oferecer orientação sobre os direitos e a cidadania, gerando consensos promotores da paz social.

³⁹ *Community mediation services*, consultado em 09.05.2020. Disponível em: <http://mediatenyc.org/>.

⁴⁰ Vide Anexo F, Quadro F.6: Descrição do *Community mediation services* e dos serviços disponíveis.

⁴¹ *Centro de Mediación Comunitaria*, consultado em 10.05.2020. Disponível em: <http://www.defensorcordoba.org.ar/mediacion.aspx>.

⁴² *Mediación comunitaria Valencia*, consultado em 10.05.2020. Disponível em: <http://www.alternativagc.com/alternativagc/mediacion/mediacion-comunitaria/>.

⁴³ Centro de Mediação de Bairro, consultado em 10.05.2020. Disponível em: <http://www.ipmffunchal.pt/centro-de-mediacao-de-bairro/>.

Considerando todos os projetos analisados, verifica-se que os mesmos foram ajustados às necessidades existentes no âmbito comunitário e que desenvolveram serviços e programas nesse sentido. Todos têm particularidades relevantes, sendo transversal a existência de serviços gerais de mediação. Neste sentido, no projeto que se pretende desenvolver serão considerados estes serviços, realizando-se a mediação familiar, escolar e comunitária. Todavia, existem dimensões de inovação face aos projetos analisados. Em primeira instância, o projeto não será vinculativo a um espaço físico, ou seja, o mesmo pode ser transversal a diversos bairros sociais que fazem parte de uma empresa. O objetivo é criar um projeto em que os técnicos que o integram circulem pelos bairros sociais, consoante uma calendarização semanal, e desempenhem funções em centros comunitários que já existam nos bairros sociais. Desta forma, ocorre um aproveitamento dos recursos físicos e humanos, promovendo-se a mobilidade dos técnicos e a proximidade com as comunidades com que vão intervir. Tendo em consideração que na sua maioria, os centros comunitários situam-se no interior dos bairros sociais, podem ser vislumbrados como um espaço seguro e de confiança pelos habitantes. Ao haver maior proximidade, também existirá possibilidade para promover sessões informativas sobre a mediação e todas as suas componentes, potenciando o interesse por esta medida e a sua utilização nos diversos aspetos da vida, capacitando as pessoas de aptidões para gerir e solucionar os seus conflitos.

Considera-se que as componentes inovadoras são: maior mobilidade e proximidade; utilização das três derivadas da mediação social; prestação de apoio jurídico; existência de uma vertente informativa. A junção destes elementos fará com que este projeto seja único e destaque-se dos restantes.

2. Objetivos gerais e específicos do projeto

De acordo com Serrano (2008), os objetivos de um projeto, nomeadamente os gerais e os específicos, podem definir-se como enunciados dos resultados previstos ou como os desígnios que se pretendem obter num período, mediante a realização de determinadas atividades articuladas no âmbito do projeto. De uma forma simplificada, trata-se de explicar o que se pretende realizar, e alcançá-lo por recurso à execução de um plano, programa ou projeto.

No que respeita aos objetivos gerais, estes “(...) descrevem grandes orientações para as acções e são coerentes com as finalidades do projecto, descrevendo as grandes linhas de trabalho a seguir” (Guerra, 2002: 163).

Deste modo, este projeto de intervenção tem como objetivos gerais, dinamizar a criação de capacidades e competências no âmbito da Mediação e promover a alteração das atitudes e comportamentos fomentando o restabelecimento de laços sociais.

No que concerne aos objetivos específicos, estes expressam

“(...) os resultados que se esperam alcançar e que detalham os objectivos gerais, funcionando como sendo a sua operacionalização. São formulados em termos operacionais, quantitativos ou qualitativos, de forma a tornar possível analisar a sua concretização (...)”
(Guerra, 2002: 164).

Ou seja, identificam de forma minuciosa o que se pretende obter com o projeto, nesta ótica, foram delineados os seguintes objetivos específicos: promover a capacitação da comunidade; difundir o conhecimento sobre os direitos e deveres; construir um referencial de metodologias interventivas; sensibilizar os participantes para a importância da prevenção do conflito e da participação na comunidade; disponibilizar serviços de orientação e assistência jurídica e promover a comunicação e a consciencialização do problema.

3. Plano de Ação

Uma das componentes mais importantes de um projeto é o plano de ação. De acordo com Guerra (2002), este pode ter várias componentes, nomeadamente, o plano de atividades, o de avaliação e o de aprofundamento. Neste tópico, será feita menção à localização onde este projeto irá decorrer, as ações e atividades a desenvolver, bem como quais serão os recursos necessários.

3.1 Localização

O projeto foi delineado para a população residente nos empreendimentos da SHF que se encontra sediada no concelho do Funchal na RAM. Deste modo, o mesmo será implementado no mesmo, sendo a população-alvo os residentes dos conjuntos habitacionais da empresa municipal referida. No entanto, salienta-se que devido à abrangência interventiva das suas ações e atividades, o projeto pode ser replicado e aplicado em outras comunidades.

3.2 Plano de atividades

Quando se faz referência ao plano de atividades é preciso ter ciente que estas “(...) decorrem da relação entre os objectivos, meios e estratégias, pretendendo a concretização dos objectivos já definidos (...)” desta forma “(...) o plano de actividades permite controlar a efectivação das decisões-chave, permitindo, simultaneamente, margem de manobra e flexibilidade das decisões secundárias.” (Guerra, 2002:171). Daí a sua elevada importância, uma vez que de acordo com Ander-Egg e Idáñez (1997), para materializar a realização de um projeto é necessária a execução sequencial e integrada de diversas atividades, ou seja, a identificação concreta e precisa de quais as atividades a executar. Para este projeto foram definidas oito ações, sendo que estas desdobram-se em diversas atividades e tarefas, que são essências para a prossecução dos objetivos que se pretende alcançar.

Ação 1: Assembleias comunitárias

Atividades:

1.1 Divulgação e criação da Assembleia comunitária

- a) Reunião com as técnicas de bairro para informar e clarificar em que irá consistir a Assembleia comunitária;
- b) Distribuição de panfletos elucidativos e realização de sessões informativas para a comunidade.

1.2 Realização de reuniões quinzenais com os participantes e técnicos de bairro

- a) Manter um contacto regular e criar uma relação de proximidade e de confiança com os participantes;
- b) Averiguar quais os principais problemas e necessidades identificados, através da observação participante, a serem analisados em contexto de assembleia;
- c) Mediar as reuniões.

Ação 2: Ação de sensibilização “O meu direito o teu dever”

Atividades:

2.1 Divulgação da ação

- a) Reunião com as técnicas de bairro dos centros comunitários para comunicar e clarificar em que irá constar a ação “O meu direito o teu dever”;
- b) Distribuição de cartazes informativos da ação;

2.2 Produção de um suporte escrito e de apresentação sobre os direitos e deveres civis e sociais

- a) Conceber um documento efetuando uma explicação clara acerca dos direitos e deveres civis e sociais com enfoque na convivência em contexto de bairro;
- b) Elaboração da apresentação escrita e em PowerPoint a fim de motivar os participantes a aperfeiçoarem o seu conhecimento acerca dos direitos e deveres, por forma a participarem ativamente nas esferas sociais, económicas e políticas;

2.3 Realização de uma reunião de grupo com os participantes para a exposição da informação reunida.

- a) Entregar o suporte escrito aos participantes;
- b) Elaboração de um debate de grupo para elucidar acerca de determinadas dúvidas que tenham surgido e motivar os participantes a participarem nas assembleias comunitárias.

Ação 3: “Manual do Gabinete de Mediação Social e Comunitária”

Atividade:

3.1 Pesquisa, construção e divulgação de boas práticas.

- a) Consoante a intervenção reunir informação acerca dos métodos e metodologias mais adequados a promover a mudança no comportamento e atitudes dos participantes;
- b) Elaborar um documento informativo em que conste a informação recolhida;
- c) Disponibilizar o documento para entidades que pretendam implementar o projeto.

Ação 4: Dinâmica de grupo “Comunicando”

Atividades:

4.1 Divulgação da dinâmica de grupo

- a) Reunião com as técnicas de bairro para informar e clarificar em que irá constar a ação “Comunicando”;
- b) Partilha de posters e panfletos informativos da ação;

4.2 Produção de um suporte escrito e de apresentação sobre técnicas e estratégias de comunicação e de mediação

- a) Conceber um documento efetuando uma explicação clara;
- b) Elaboração da apresentação escrita e em PowerPoint.

4.3 Orientar a dinâmica de grupo promovendo a proatividade e a convivência em grupo.

Ação 5: Ação de sensibilização “Podemos fazer a diferença”

Atividades:

5.1 Divulgação da ação de sensibilização

- a) Reunião com as técnicas de bairro e com os pais dos participantes para informar em que irá consistir a ação “Podemos fazer a diferença”.

5.2 Elaboração de um suporte escrito e de apresentação sobre técnicas de prevenção e gestão do conflito

- a) Efetuar um documento realizando uma explicação clara;
- b) Preparação da apresentação escrita e em PowerPoint;
- c) Concretizar as sessões de sensibilização.

Ação 6: Teatro do oprimido

Atividades:

6.1 Divulgação do teatro do oprimido

- a) Reunião com as técnicas de bairro para notificar e clarificar em que irá consistir a ação;

b) Distribuição panfletos elucidativos da ação;

6.2 Realização do Teatro do oprimido

a) Informar os participantes do intuito da ação;

b) Dinamizar a realização do Teatro do oprimido.

Ação 7: Apoio Jurídico

Atividades:

7.1 Divulgação da existência do serviço de apoio jurídico

a) Informar os residentes dos conjuntos habitacionais da possibilidade de recorrer ao apoio jurídico para resolução dos conflitos;

7.2 Prestar serviços de apoio jurídico à população residente nos conjuntos habitacionais

Ação 8: Gabinete de Atendimento

Atividades:

8.1 Divulgação da possibilidade de comunicar os conflitos sociais e comunitários

a) Notificar os residentes dos conjuntos habitacionais da existência do gabinete de atendimento, onde possam expor sigilosamente os conflitos sociais e comunitários.

8.2 Conceder serviços de atendimento à população residente nos empreendimentos.

Ao GMSC estão subjacentes objetivos de carácter social, com o intuito de desenvolver um projeto social que vise a elaboração e aplicação de diferentes metodologias de trabalho, utilizando a mediação social, familiar e comunitária e fornecendo uma vertente informativa à população e instituições. Pretende-se conceder maior visibilidade à dimensão relacional, valorizando os laços sociais, a confiança e a identidade existentes entre as partes envolvidas, mas, também, promover a consolidação destes e o desenvolvimento de novas redes sociais. Sendo a confiança um valor fundamental na criação e gestão destas, será imperativo que os sujeitos se relacionem com base no cooperativismo e no compromisso (Volery e Hackl, 2011), bem como, que seja estimulada a comunicação entre a comunidade e as parcerias existentes, para que em conjunto tomem consciência dos problemas e encontrem estratégias de resolução.

De modo a colmatar as necessidades e problemas identificados pela amostra e pela SHF, pretende-se que o GMSC intervenha em três dimensões, na Educação e Cidadania, Formação e Participação e Atendimento, estas são assentes no princípio da mediação com o intuito de promover a mudança planificada e organizada com base na identificação dos interesses da

comunidade. Em todas as ações, conforme o quadro 3.1, está projetada uma participação ativa da comunidade, sendo esta um recurso na construção da ação.

Objetivo Geral	Objetivos Específicos	Ação	Atividades	Técnicas
Dinamizar a criação de capacidades e competências no âmbito da mediação	Promover a capacitação da comunidade	1. Assembleias comunitárias	1.1 Divulgação e criação da Assembleia comunitária.	- Reuniões de grupo.
			1.2 Realização de reuniões quinzenais com os participantes e técnicos de bairro.	- Análise Documental; - Observação participante.
	Difundir o conhecimento sobre os direitos e deveres	2. Ação de sensibilização “O meu direito o teu dever”	2.1 Divulgação da ação.	- Reuniões de grupo.
			2.2 Produção de um suporte escrito e de apresentação sobre os direitos e deveres civis e sociais.	- Pesquisa na internet; - Pesquisa bibliográfica.
			2.3 Realização de uma reunião de grupo com os participantes para a exposição da informação reunida.	- Reuniões de grupo.
	Construção de um referencial de metodologias	3. “Manual do Gabinete de Mediação Social e Comunitária”	3.1 Pesquisa, construção e divulgação de boas práticas.	- Análise Documental; - Observação participante; - Pesquisa bibliográfica.
	Promover a mudança de atitudes e comportamentos que potenciem o restabelecimento de laços sociais	Sensibilizar os participantes para a importância da prevenção do conflito e da participação na comunidade	4. Dinâmica de grupo “Comunicando”	4.1 Divulgação da dinâmica de grupo.
4.2 Produção de um suporte escrito e de apresentação sobre técnicas e estratégias de comunicação e de mediação.				- Pesquisa na internet; - Pesquisa bibliográfica.
4.3 Orientar a dinâmica de grupo promovendo a proatividade e a convivência em grupo.				- Reuniões de grupo.
5. Ação de sensibilização “Podemos fazer a diferença”			5.1 Divulgação da ação de sensibilização.	- Reuniões de grupo.
			5.2 Elaboração de um suporte escrito e de apresentação sobre técnicas de prevenção e gestão do conflito.	- Pesquisa na internet; - Pesquisa bibliográfica.
6. Teatro do oprimido			6.1 Divulgação do teatro do oprimido	- Reuniões de grupo.
		6.2 Realização do Teatro do oprimido	- Pesquisa bibliográfica; - Reuniões de grupo.	
Disponibilizar serviços de		7. Apoio Jurídico	7.1 Divulgação da existência do serviço de apoio jurídico	- Reuniões de grupo.

	orientação e assistência jurídica.		7.2 Prestar serviços de apoio jurídico à população residente nos conjuntos habitacionais	- Atendimento; - Reuniões de grupo.
	Promover a comunicação e a consciencialização do problema.	8. Gabinete de Atendimento	8.1 Divulgação da possibilidade de comunicar os conflitos sociais e comunitários	- Reuniões de grupo.
			8.2 Conceder serviços de atendimento à população residente nos empreendimentos.	- Atendimento; - Reuniões de grupo.

Quadro 3.1. Correspondência entre os objetivos gerais, específicos, ações e atividades.

Fonte: Construção própria.

Na vertente da Educação e Cidadania pretende-se que as ações 1 e 2, fomentem a criação de capacidades e competências de mediação, difundindo o conhecimento dos direitos e deveres e incentivando a participação na gestão das comunidades, mediante as assembleias comunitárias. Promovendo uma democracia participativa, onde sejam expostos e debatidos os interesses individuais e coletivos. Com a ação 3, tem-se por intuito diligenciar a pesquisa e o aumento do conhecimento acerca da aplicação da mediação no âmbito comunitário, das metodologias e instrumentos utilizados que possam ser replicados posteriormente em outros locais.

Detetou-se no diagnóstico o desconhecimento da mediação e das suas vantagens, bem como, a inexistência de uma aplicação efetiva e específica no quotidiano da população. Neste sentido, considerou-se ser fundamental uma vertente de Formação e Participação, incluindo as ações 4, 5 e 6. Estas têm por intuito estimular o autoconhecimento e reflexão sobre os comportamentos e decisões, potenciando uma comunicação clara e análoga, que permita a identificação e priorização das necessidades e a criação de soluções e estratégias conjuntas que sejam ajustadas, eficientes e eficazes. Também a intervenção no âmbito da prevenção do conflito, com crianças e jovens, foi considerada na criação do projeto como sendo um campo essencial para diligenciar uma convivência harmoniosa e propicia ao bom desenvolvimento social destes. Neste caso, mediante ações de sensibilização pretende-se fomentar a participação, a responsabilização e o pensamento autocrítico, ensinando valores positivos e competências de resolução de conflitos.

No âmbito do Atendimento, com as reuniões presenciais de mediação familiar e civil, pretende-se desbloquear situações de conflito, diligenciando a comunicação, a escuta-ativa e a capacitação das partes na resolução dos seus problemas. Tendo-se por objetivo potenciar a harmonia social e o restabelecimento de laços sociais, mediante a alteração de paradigma nas relações familiares e sociais. Além dos atendimentos presenciais, considera-se a existência de

um serviço de apoio jurídico, onde se fornecerá à população um agregado de informações indispensáveis ao exercício pleno da sua cidadania, desobstruindo os canais de acesso ao conhecimento e perpetuando-o na comunidade perspetivando uma democracia participativa.

3.3 Recursos necessários e orçamento anual

Para a realização destas ações e atividades são necessários diversos recursos físicos, humanos e materiais. No que concerne aos recursos físicos, pressupõe-se que o GMSC seja criado num dos empreendimentos da SHF, visto que esta dispõe de espaços para implementação de novos projetos. Neste sentido, será essencial que o espaço fornecido por esta empresa municipal possua uma sala de reuniões e um gabinete de atendimento, considera-se que o custo de utilização deste espaço será reduzido. Relativamente aos recursos humanos, será imprescindível a contratação de um técnico superior, preferencialmente, com formação na área das ciências sociais e da mediação familiar e civil. Além deste técnico, que será o coordenador das ações e atividades, efetuando a gestão do GMSC, será fundamental a participação dos parceiros sociais e sujeitos residentes nos conjuntos habitacionais da SHF. Para efetivar a intervenção necessita-se de determinados recursos materiais, designadamente, um computador, uma impressora e fotocopadora e material de escritório.

No que concerne aos recursos financeiros, realizou-se um orçamento anual do GMSC, contemplando as despesas relativas aos recursos humanos e materiais conforme se pode verificar no quadro 3.2.

Recursos	Custo
Técnico superior	13 979€ ⁴⁴
Eletricidade	200€
Telefone	120€
Material de Escritório	150€ ⁴⁵
Impressão e Fotocópias	300€
Total	14 749€

Quadro 3.2. Despesas anuais de gestão e manutenção do GMSC.

Fonte: Construção própria.

⁴⁴ Valor calculado de acordo com Sistema Remuneratório da Função Pública para o cargo de Técnico Superior de nível 1, consultado a 22 de julho de 2020 em https://www.dgaep.gov.pt/upload/catalogo/SR_AP_2020.pdf.

⁴⁵ O custo atribuído ao material de escritório não inclui o mobiliário, tendo em conta que a SHF dispõe de um projeto denominado oficina solidária, que efetua a reconstrução destes, é possível que o custo de aquisição seja reduzido.

Considerando as despesas associadas à criação e manutenção deste projeto o valor anual estimado é de 14749€. No entanto, salienta-se que este valor poderá ser menor se a contratação do técnico superior for realizada por intermédio de um programa de emprego. Este terá a seu encargo a aplicação, gestão e avaliação das ações e atividades de modo, a verificar se os objetivos definidos corresponderam às necessidades e problemas identificados, efetuando as devidas alterações ao longo do projeto.

4. Plano de Avaliação

Ao ser delineado o projeto de intervenção, em todas as suas componentes, é indispensável que este contenha um plano de avaliação, estruturado em função do mesmo. O objetivo primordial deste é o de possibilitar, através da identificação dos resultados da intervenção, a avaliação contínua do desenvolvimento das ações e atividades que decorrerão e efetuar ajustamentos de acordo com as mudanças que se vão verificando. Sendo a sua existência essencial, tendo em consideração que a realidade social é complexa e dinâmica, necessitando de constantes atualizações para que sejam alcançados os objetivos propostos.

De acordo com Guerra (2002), avaliar envolve a efetivação de uma comparação a um modelo, o que alvitra o aprofundamento e correção das variáveis com as quais se intervém, desta forma a avaliação deve ser contínua e em constante articulação com a ação, sendo considerada um instrumento de reflexão e racionalização.

4.1 Modelo de Avaliação

Como foi mencionado anteriormente, o processo de avaliação impele à confrontação relativamente a um modelo, e como tal, no GMSC, será utilizado o de avaliação por objetivos. Essencialmente porque “(...) as finalidades e os objetivos são os critérios de sucesso da intervenção e o que se pretende é medir a forma e a intensidade com que determinados objetivos foram atingidos.” (Guerra, 2002:101).

4.2 Indicadores de Avaliação

Ao longo de todo o projeto de intervenção é imprescindível as componentes avaliativas, segundo Guerra (2002), existem três momentos de avaliação, o ex-ante, o on-going e o ex-post. No âmbito deste projeto já foi efetuado o ex-ante, uma vez que este diz respeito à avaliação-diagnóstica, que era estritamente necessária para a definição do projeto, onde fora possível detetar os problemas existentes. No entanto, a avaliação on-going e ex-post, vão ser efetuadas ao longo do projeto permitindo a primeira, através do acompanhamento, efetuar as alterações necessárias para a efetivação dos objetivos, e a última verificar se estes foram alcançados.

Os indicadores de avaliação

“(…) são instrumentos que permitem comprovar, empiricamente e com certa objetividade, a progressão face às metas propostas (…) Eles permitem-nos realizar uma avaliação adequada tendo em conta os objetivos propostos e as realizações concretas.” (Ander-Egg & Idáñez, 1997: 63).

Para este projeto foram delineados diversos indicadores quantitativos e qualitativos e os instrumentos que são utilizados para cada um dos objetivos específicos.

Objetivos Específicos	Indicadores Quantitativos	Indicadores Qualitativos	Instrumentos	Atores envolvidos
Promover a capacitação da comunidade	<ul style="list-style-type: none"> - Número de sujeitos que têm conhecimento das assembleias comunitárias; - Número de participantes nas assembleias comunitárias; - Número de assembleias comunitárias realizadas. 	<ul style="list-style-type: none"> - Tipo de relação instituída com os participantes; - Tipo de relação criada entre os sujeitos; - Nível de motivação para a participar nas assembleias comunitárias. 	<ul style="list-style-type: none"> - Aplicar questionários no fim das reuniões; - Ficha de presença. 	<ul style="list-style-type: none"> - Técnico Superior; - Parceiros Sociais; - Técnicos de bairro; - Participantes do projeto.
Difundir o conhecimento sobre os direitos e deveres	<ul style="list-style-type: none"> - Número de sujeitos que compareceram às reuniões de grupo; - Número de beneficiários que frequentaram as reuniões e participam nas assembleias comunitárias. 	<ul style="list-style-type: none"> - Parecer dos participantes acerca das atividades; - Nível de adequação das informações transmitidas nas reuniões; - Grau de satisfação e de interesse dos beneficiários relativamente aos suportes escritos; 	<ul style="list-style-type: none"> - Questionários no início e no fim da ação de sensibilização; - Fichas de assiduidade. 	<ul style="list-style-type: none"> - Técnico Superior; - Participantes do projeto.
Construção de um referencial de metodologias	<ul style="list-style-type: none"> - Número de pesquisas efetuadas na área em estudo; - Número de ações realizadas; - Número de alterações efetuadas. 	<ul style="list-style-type: none"> - Parecer dos parceiros sociais e da população acerca do projeto; - Nível de adequação do projeto; 	<ul style="list-style-type: none"> - Questionários realizados trimestralmente para os parceiros sociais e semestralmente para a população. 	<ul style="list-style-type: none"> - Técnico Superior; - Parceiros Sociais; - Técnicos de bairro; - Participantes do projeto.
Sensibilizar os participantes para a importância da prevenção do conflito e da participação na comunidade	<ul style="list-style-type: none"> - Número de melhorias de qualidade de vida; - Número de participantes que compareceram às reuniões de grupo; 	<ul style="list-style-type: none"> - Parecer dos participantes acerca das atividades; - Nível de motivação para efetuar as ações de melhoria das relações sociais; - Grau de satisfação e de interesse dos sujeitos relativamente as ações desenvolvidas. 	<ul style="list-style-type: none"> - Questionários antes e depois das reuniões; - Fichas de assiduidade; 	<ul style="list-style-type: none"> - Técnico Superior; - Participantes do projeto.
Disponibilizar serviços de orientação e assistência jurídica	<ul style="list-style-type: none"> - Número de pedidos de apoio jurídico; 	<ul style="list-style-type: none"> - Grau de satisfação dos sujeitos relativamente aos serviços prestados; - Grau de pertinência dos serviços de apoio jurídico. 	<ul style="list-style-type: none"> - Questionário depois das reuniões. 	<ul style="list-style-type: none"> - Técnico Superior; - Participantes do projeto.

Promover a comunicação e a consciencialização do problema.	- Número de atendimentos realizados	- Grau de satisfação dos sujeitos relativamente ao atendimento. - Grau de pertinência do serviço.	- Questionário depois do atendimento.	- Técnico Superior; - Participantes do projeto.
--	-------------------------------------	--	---------------------------------------	--

Quadro 4.1. Indicadores quantitativos e qualitativos do projeto.

Fonte: Construção própria.

Os níveis de avaliação serão operacionalizados de forma conjunta com o intuito de elaborar progressivamente uma reflexão dos dados obtidos e da intervenção desenvolvida procedendo à melhoria do desempenho do projeto. Ao final de um ano será efetuada uma avaliação final visando a obtenção dos resultados gerados pela intervenção, apesar de ser um plano anual, prevê-se que o projeto tenha continuidade, devido ao seu modelo de intervenção sustentável e à necessidade de desenvolver comunitariamente a população.

O processo de avaliação traduz-se num instrumento de fortalecimento das aprendizagens, buscando a melhoria contínua e sustentável do desempenho do projeto e promovendo a criação de parcerias. Considerando as especificidades da intervenção social, designadamente, os objetivos, resultados, metodologias, instrumentos de ação e a população a quem se destina. Com as mudanças nas sociedades contemporâneas “(...) ser indivíduo significa ser actor, com capacidade de acção, ser sujeito de direitos e deveres, ter capacidade contratual e ser capaz de ser autónomo e autodeterminado” (Branco e Amaro, 2011). A mediação enquanto resposta social fomentará a participação e a responsabilização dos indivíduos, facilitando o acesso à justiça e auxiliando na comunicação e no diálogo assertivo, possibilitando a mudança social comunitária e a criação de laços sociais.

Reflexão Conclusiva

Ao efetuar o estudo sobre a mediação social e comunitária verificou-se o diminuto nível de conhecimento e clarificação sobre esta temática, maioritariamente, porque os indivíduos e as comunidades não estão acostumadas a serem os atores e gestores do próprio futuro. Desta forma, procurou-se elaborar um projeto inovador que aproveite as potencialidades e os recursos existentes, de modo a valorar a participação social, gerando possibilidades para a restabelecimento dos laços sociais e a resolução dos conflitos. Este constitui-se como uma resposta com atributos de inovação social, pois promove a intervenção principiada por atores

sociais com o intento de objetar aspirações e necessidades, apresenta uma solução para modificar as relações sociais e potencia a alteração do seu quadro de ação.

Ao realizar o enquadramento teórico constatou-se que a mediação é uma prática inovadora com um enorme potencial de aplicabilidade no contexto comunitário, possibilitando a resolução dos conflitos e dos problemas sociais, a capacitação dos agentes sociais e a promoção da transformação social. Mesmo que não sejam alcançados os resultados, as partes envolvidas alteram as suas atitudes e comportamentos, Neste sentido considera-se ser fundamental a participação e a responsabilização dos atores envolvidos na concretização do projeto, esta associação, entre os sujeitos, famílias e instituições privadas e públicas cria condições propícias ao desenvolvimento de uma dinâmica social que quebre com o processo individualizado e assistencialista.

A realização do diagnóstico social, permitiu identificar as necessidades e problemas existentes nas comunidades em análise, obtendo-se um conhecimento da realidade social vivenciada pelos indivíduos e o seu parecer sobre a mediação e os conflitos. Ao examinar o trabalho desenvolvido pelas instituições de habitação social tornou-se visível a disparidade entre estas, sendo a SHF a que detêm maior abrangência nas áreas de intervenção, demonstrando maior interesse e preocupação em munir os residentes dos seus conjuntos habitacionais de informação, conhecimento e técnicas que fomentem o bem-estar social. No entanto, considera-se diminuta a implementação efetiva da mediação social e comunitária, facto que é transversal às atividades desenvolvidas nesta área na RAM. Neste sentido, tanto os participantes como os técnicos demonstram existir abertura para a implementação do projeto, considerando que o mesmo será uma mais-valia para a intervenção que já desenvolvem com estas comunidades.

O Benchmarking permitiu identificar projetos nacionais e internacionais desenvolvidos na área e concluir que existe uma fraca implementação destes em Portugal, aumentando o grau de pertinência e de adequação deste projeto. Também através desta análise, foi possível delinear as componentes que o mesmo deveria ter e onde deveria inovar.

Embora tenha sido delineado um plano de atividades considera-se que o mesmo está aberto a modificações de acordo com os interesses dos sujeitos e dos parceiros sociais, pretendendo que a comunidade tome consciência das necessidades prioritárias e que comprove o poder da mediação social, familiar e comunitária, tornando-se agentes ativos de mudança.

Existem fatores que podem facilitar a implementação do GMSC, como por exemplo, a presença de uma equipa técnica de proximidade disponível e motivada. Na estruturação, divulgação e realização das atividades será considerado o parecer da mesma, sendo

reconhecidas as capacidades da comunidade e promovida a motivação e a participação desta. A utilização de um plano de avaliação será essencial para manter a adequação das respostas às necessidades da população e a qualidade e eficácia do gabinete.

Pretende-se que o GMSC seja sustentável, daí ter sido exposta a possibilidade de este integrar-se na SHF, diminuindo significativamente os custos de manutenção do espaço e potenciando uma maior proximidade com a população e parceiros sociais.

A elaboração deste trabalho de projeto, foi desafiante e entusiasmante, devido à sua complexidade de adequação do conteúdo teórico à prática, permitindo agregar áreas que se considera ser aliciantes, principalmente nas sociedades modernas, que impõe a criação de alternativas originais para fazer face aos problemas sociais emergentes. A motivação de implementar a mediação social e comunitária na prática, de modo a responder de forma inovadora e impulsionar mudanças sociais, objetivou-se na criação do GMSC, uma resposta social transformadora e participativa que apesar de surgir de uma perspetiva individual, pode ser replicada e implementada em diversos contextos comunitários. Envolvendo os diversos agentes sociais em prol de uma comunidade pacífica, participativa, com capacidade de exercer uma cidadania ativa e de experienciar e difundir uma cultura de paz e de mediação.

Referências bibliográficas

- Almeida, Helena, Cristina Albuquerque e Clara Santos (2013), “Cultura de Paz e Mediação Social. Fundamentos para a construção de uma sociedade mais justa e participativa”, *Revista Mediaciones Sociales*, 12.
- Almeida, Helena, Cristina Albuquerque e Clara Santos (2012), “Dinâmicas processuais e estratégicas da mediação em contextos de conflito e de mudança social”, comunicação apresentada na VIII Conferencia Internacional Foro Mundial de Mediación *Tiempo de mediación, liderazgo y acción para el cambio*, outubro, Valência.
- Almeida, Helena (2009), “Um Panorama das Mediações nas Sociedades. Na Senda da Construção de Sentido da Mediação em Contexto Educativo”, em, Simão Veiga *et al.* (Orgs.). *Tutoria e Mediação em Educação*, Lisboa, EDUCA.
- Almeida, Helena (2008), “Conceptualização da Mediação em Trabalho de Rede”, *Revista Investigación e Debate em Serviço Social*, nº 17, AIDSS.
- Almeida, Leandro e Teresa Freire (2000), *Metodologia da Investigação em Psicologia e Educação*, Braga, Psiquilíbrios.
- Alvord, Sarah, David Brown e Christine Letts (2002), “Social Entrepreneurship and Social Transformation: An Exploratory Study”, *SSRN Electronic Journal*.
- Ander-Egg, Ezequiel e Maria Idáñez (1997), *Como elaborar um Projeto*, Editorial Lúmen.
- André, Isabel e Alexandre Abreu (2006), “Dimensões e espaços de inovação social”, *Finisterra*, XLI, 81.
- Associação de Profissionais do Serviço Social (1994) “A ética no Serviço Social: Princípios e Valores”.
- Barroco, Maria (2010), “Ética, direitos humanos e diversidade”, *Revista Presença Ética*, 3.
- Barroco, Maria (2008), *Ética e Serviço Social: Fundamentos Ontológicos*, Cortez Editora.
- Beck, Ulrich (2000), *La sociedad del riesgo global. Amor, violencia y guerra*, Madrid, Siglo XXI.

- Bolieiro, Helena e Paulo Guerra (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, Coimbra Editora.
- Bonafé-Schmitt, Jean-Pierre (2009), *Mediação, conciliação, arbitragem: técnicas ou um novo modelo de regulação social*.
- Bonafé-Schmitt, Jean-Pierre (1992), *La médiation: une justice douce*, Paris, Syros Alternatives.
- Branco, Francisco (2008), “A investigação em Serviço Social em Portugal: Trajectórias e Prespectivas”, *Locus Soci@l*, volume 1, 48-63.
- Branco Francisco e Inês Amaro (2011), “As práticas do “Serviço Social activo” no âmbito das novas tendências da política social: uma perspetiva portuguesa”, *Serviço Social & Sociedade*.
- Bush, Robert e Joseph Folger (2005), *The Promise of Mediation, New and Revised Edition*, San Francisco, Jossey-Bass.
- Calicchio, Stefano (2020), *A Análise SWOT em 4 etapas: com teste de auto-avaliação*, Kindle Edition.
- Campos, Luís (2008), “Mediação de Conflitos: enquadramentos institucionais e posturas epistemológicas”, *MEDIARCOM – Mediação: prática de carácter técnico ou científico? Investigação-Acção e Interferência*, 1-27.
- Centro de Mediación Comunitaria*, consultado em 10.05.2020. Disponível em: <http://www.defensorcordoba.org.ar/mediacion.aspx>.
- Centro de Mediação de Bairro*, consultado em 10.05.2020. Disponível em: <http://www.ipmffunchal.pt/centro-de-mediacao-de-bairro/>.
- Chai, Cássius Guimarães *et.al* (org) (2014), *Mediação Comunitária*, São Luís: Procuradoria Geral de Justiça do Estado do Maranhão/Jornal da Justiça/Cultura, Direito e Sociedade.
- Cobb, Sara (1997) “Una perspectiva narrativa en mediación”, em Joseph Folger e Tricia Jones (orgs.), *Nuevas direcciones en mediación*, Buenos Aires, Paidós.
- Cohen, Louis e Lawrence Manion (1994), *Research Methods in Education*, London, Routledge.
- Community Mediation Center*, consultado em 05.05.2020. Disponível em: <http://2mediate.org/>.

Community Mediation Maryland, consultado em 06.05.2020. Disponível em: <http://www.mdmediation.org/>.

Community mediation services, consultado em 09.05.2020. Disponível em: <http://mediatenyc.org/>.

Community mediation services of central Ohio, consultado em 08.05.2020. Disponível em: <http://communitymediation.com>.

Conselho de Julgados de Paz, consultado em 06.05.2020. Disponível em: <http://www.conselhodosjulgadosdepaz.com.pt/informacao.asp>.

Cortina, Adela (1997), *Ciudadanos del mundo. Hacia una teoría de la ciudadanía*, Madrid, Alianza.

Coutinho, Clara *et al.* (2009), “Investigação-acção: metodologia preferencial nas práticas educativas”, *Revista Psicologia, Educação e Cultura*, 13:2.

Dias, Cláudia (2000), “Grupo Focal: técnica de coleta de dados em pesquisas qualitativas”, *Informação & Sociedade: Estudos*, 10.

Em Foco (2017), “Anuário Estatístico da Região Autónoma da Madeira 2016”, Direção Regional de Estatística da Madeira.

Em foco (2017), “Estatísticas Demográficas da Região Autónoma da Madeira 2016”, Direção Regional de Estatística da Madeira.

Estratégia Local de Habitação RAM (2019), Câmara Municipal do Funchal.

Faleiros, Vicente de Paula (2006), “Inclusão social e cidadania”, comunicação apresentada na 32ª *Internacional Conference on Social Welfare*, realizada na Ulysses Guimarães Convention Center, 16 a 20 de julho de 2006, Brasília, Brasil.

Fernandes, Florestan (1973). *Comunidade e sociedade: leituras sobre problemas conceituais, metodológicos e de aplicação*, São Paulo, Editora Nacional e Editora da USP.

Figueirôa, David (2008), “Inovação Social e o Modelo de Intervenção “Equal””, *Sociedade e Trabalho*, n. 34.

Firmino da Costa, António (1986), “A pesquisa de Terreno em Sociologia” em Augusto Silva e José Pinto (Org.), *Metodologia das Ciências Sociais*, Porto, Afrontamento.

- Fisher, Roger, William Ury e Bruce Patton (2005), *Como chegar ao sim: Negociação de Acordos sem Concessões*, Brasil, Imago.
- Folgosí, Rosoléa (2004), “A participação social na regulação: as audiências e consultas públicas”, *Revista do Direito da Energia*, V.1, n. 1, São Paulo.
- Freyne, Marie-France (2000), “La médiation, nouvelle technique, nouveau métier? La médiation, un enjeu pour la refondation du travail social”, *Revue française de service social*, 198.
- Freyne, Marie-France (1995), *Les médiations du travail social. Contre l'exclusion: (re) construire les liens*, Lyon, Chronique Sociale.
- Freyne, Marie-France (1994), *Pour une approche des médiations du travail social*.
- García, Soledad e Steven Lukes (1999), *Ciudadanía social identidad y participación*, Madrid, Signo XXI.
- Gonçalves, Bernardete (2013), *Política habitacional na Região Autónoma da Madeira: Os bairros sociais no concelho do Funchal*, Dissertação de Mestrado em Serviço Social, Faculdade de Ciências Sociais e Humanas, Universidade Nova de Lisboa.
- Guerra, Isabel (2006), *Participação e Acção Colectiva – Interesses, Conflitos e Consensos*, Cascais, Principia.
- Guerra, Isabel (2002), *Fundamentos e Processos de uma Sociologia de Acção: o planeamento em Ciências Sociais*, Cascais, Principia.
- Guerra, Isabel *et al* (2001), “Políticas de Habitação - À procura de novas problemáticas”, *Cidades - Comunidades e Territórios*, Nº3, CET/ISCTE.
- Guillaume-Hofnung, Michèle (2015), *Lá Médiation*, Que sais je.
- IHM – Investimentos Habitacionais da Madeira, EPERAM (2020), consultado em 10.04.2020. Disponível em: <http://www.ihm.pt/>.
- Instituto Português de Mediação Familiar do Funchal, consultado em 06.05.2020. Disponível em: <http://www.ipmffunchal.pt/quem-somos/>.
- Krueger, Richard (1994), *Focus Groups: a Practical Guide for Applied Research*, Thousand Oaks, Sage.

Krueger, Richard e Jean King, (1998), *Involving Community Members in Focus Groups*, Thousand Oaks, Sage.

Lemaire, Élise e Jean Poitras (2004), “La construction des rapports sociaux comme l’un des objectifs des dispositifs de médiation”, *Esprit Critique*, Volume 6, 3.

Lévesque, Benoît. e François Lajeunesse-Crevier (2005), *Innovations et transformations sociales dans le développement économique et le développement social: approches théoriques et politiques publiques*, Cahier du CRISES.

Lopes, Dulce e Afonso Patrão (2014), *Lei da Mediação comentada*, Coimbra, Almedina.

López Peláez, Antonio (2012), *Profesión, ciencia y ciudadanía: retos para el Trabajo Social y los Servicios Sociales*, Madrid, Siglo XXI.

Ludke, Marli e Mario André (1986), *Pesquisa em Educação*, São Paulo, Abordagens Qualitativas.

Martins, Susana da Cruz (2010), *Educar (n)a Europa: Contextos, recursos e percursos de escolarização*, Tese de Doutoramento em Sociologia, Departamento de Sociologia, ISCTE-IUL.

Matos, Fátima e Teresa Salgueiro (2005), “Habitar nas Cidades Portuguesas”, em Medeiros, Carlos Alberto (Dir.), *Geografia de Portugal 2, Sociedade, Paisagens e cidades*, Rio Mouro, Círculo dos Leitores.

Mediación comunitaria Valencia, consultado em 10.05.2020. Disponível em: <http://www.alternativagc.com/alternativagc/mediacion/mediacion-comunitaria/>.

Moreira, Sonia (2005), “Análise documental como método e como técnica” em Jorge Duarte e Jorge Barros António (org.), *Métodos e técnicas de pesquisa em comunicação*, São Paulo, Atlas.

Morgan, David (1997) “Focus Groups in Qualitative Research”, *Qualitative Research Methods*, Vol. 16, London, Sage.

Oliveira, Ana e Carla Galego (2005), *Mediação Sociocultural: Um Puzzle em Construção, Observatório da Imigração: 14*, Lisboa, ACIME.

Oliveira, Alfredo (2007), *Análise documental do processo de capacitação dos multiplicadores do projeto “Nossas crianças: Janelas de oportunidades” no município de São Paulo à luz da*

- Promoção da Saúde*, Dissertação de Mestrado em Enfermagem e Saúde Coletiva, São Paulo, Escola de Enfermagem, Universidade de São Paulo.
- Oliveira, Mirta Gómez (2005), *Mediación Comunitaria: Bases para implementar un Centro Municipal de Mediación Comunitaria y de Resolución de Conflictos*. Buenos Aires, Espacio Editorial.
- Ornelas, José e Susana Maria (2002), *Desenvolvimento Comunitário e Saúde Mental: Participação, “Empowerment e Liderança Comunitária”*, Instituto Superior de Psicologia Aplicada, Lisboa.
- Organização das Nações Unidas (1999), *Direitos Humanos e Serviço Social: Manual para Escolas e Profissionais de Serviço Social*, Lisboa, Rainho & Neves, Lda.
- Palácios, Marcos (2001), “O medo do vazio: comunicação, socialidade e novas tribos”, em António Rubim (org.) *Idade média*, Salvador, UFBA.
- Payne, Malcolm (2002), *Teoria do trabalho social moderno*, Coimbra, Editora Quarteto.
- Pinto, Carla (2011), *Representações e práticas do Empowerment nos trabalhadores sociais*, Tese de Doutoramento em Ciências Sociais na especialidade de Política Social, Lisboa, ISCSP.
- Piovesan, Flávia (2006), “Direitos humanos e o direito constitucional internacional”, *Revista ampl. e atual*, 7.
- Prince, Joanie (2010), “Médiation sociale:Présentation de pratiques”, *Centre international pour da prévention de la criminalité*.
- Ramalho, Néelson (2012), “Processos de globalização e problemas emergentes: implicações para o Serviço Social contemporâneo”, *Serv. Soc. Soc.*, 110.
- Rittel, Horst e Melvin Webber (1973), “Dilemmas in a General Theory of Planning”, *Policy Sciences*, 4, 155-169.
- Salgueiro, Teresa (2005), “Segregação e Fragmentação”, em medeiros, Carlos Alberto (Dir.), *Geografia de Portugal 2, Sociedade, Paisagens e cidades*, 306-312, Rio Mouro, Círculo dos Leitores.
- Santos, Clara, Cristina Albuquerque e Helena Almeida (2013), “*Serviço Social: mutações e desafios*”, Coimbra, Imprensa da Universidade de Coimbra.

- Santos, Maria (2002), *Trabalho Experimental no Ensino das Ciências*, Lisboa, Ministério da Educação, Instituto de Inovação Educacional.
- Schnitman, Dora e Stephen Littlejohn (1999), *Novos paradigmas em mediação*, Porto Alegre, Artmed.
- SEEDS - Services that Encourage Effective Dialogue and Solutions*, consultado em 07.05.2020.
Disponível em: <https://www.seedscrc.org/>.
- Silva, Maria (2001), *Políticas de habitação - o seu desenvolvimento em Portugal*, Dissertação de Mestrado em Economia, especialidade de Economia Financeira, Coimbra, FEUC.
- Six, Jean-François (1995), *Dynamique de la médiation*, Paris, Desclée de Brouwer.
- Sociohabitafunchal. E.M., (2020) consultado em 10.05.2020. Disponível em: <http://sociohabitafunchal.cm-funchal.pt/>.
- Tönnies, Ferdinand (1947), *Comunidad y Sociedad*, Buenos Aires, Losada.
- Torremorell, Marie Carme Boqué (2003), *Cultura de mediación y cambio social*, Gedisa.
- Tuckman, Bruce (2000), *Manual de Investigação em Educação*, Lisboa, Fundação Calouste Gulbenkian.
- Vallejo, Raul e Carlos Gestoso (2008), *Mediación. Processo, tácticas y técnicas*, Madrid, Ediciones Pirámide.
- Van den broeck, Peter (2014), “Para além do “Plano”: Trabalhar com Problemas Complexos – Tropeçando numa nova era”, comunicação apresentada na conferência internacional *Problemas Sociais Complexos: Desafios e Respostas*, realizada a 11-12 Julho 2014, Lisboa.
- Vasconcellos, Celso dos Santos (2002), *Planejamento: Projeto de ensino-aprendizagem e projeto político-pedagógico*, São Paulo, Libertad.
- Veiga, Sofia e Fátima Correia (2009), “O Perfil do Educador Social”, *Revista Espaço S – Revista de Investigação e Intervenção Social do ISCTE*, 2.ª série, 3, 55-64.
- Vilaça, Eduardo (2001), “O Estado da Habitação - Medidas sem política num país adiado”, *Cidades - Comunidades e Territórios*, N°3, CET/ISCTE, Lisboa.

Volery, Thierry e Valerie Hackl (2011), “The Promise of Social Franchising as a Model to Achieve Social Goals” em Alain Fayolle e Harry Matlay (2011), *Handbook of Research on Social Entrepreneurship*, Edward Elgar Publishing.

Warat, Luis (1998), *Em nome do acordo. A mediação no Direito*, Buenos Aires: Angra Impresiones.

Fontes

Decreto Legislativo Regional Nº11/88/M de 11 de dezembro, consultado em 11.05.2020. Disponível em: <https://dre.pt/home/-/dre/115886134/details/maximized>.

Decreto Legislativo Regional Nº 27/2004/M de 24 de agosto, consultado em 11.05.2020. Disponível em: <https://dre.pt/web/guest/pesquisa/-/search/479596/details/normal?l=1>.

Lei n.º 29/ 2013, de 19 de abril, consultada em 12.05.2020. Disponível em: http://www.pgdlisboa.pt/leis/lei_mostra_articulado.php?nid=1907&tabela=leis.

Lei 58/98, de 18 de agosto, consultada em 13.5.2020. Disponível em: <https://dre.pt/pesquisa/-/search/437233/details/maximized>.

Lei n.º 78/2001, de 13 de julho, consultada a 12.05.2020. Disponível em: http://www.pgdlisboa.pt/leis/lei_mostra_articulado.php?nid=724&tabela=leis.

Regulamento n.º 2/2017, publicado no Jornal Oficial, n.º 128, de 21 de julho de 2017. Disponível em: https://joram.madeira.gov.pt/joram/2serie/Ano%20de%202017/II_Serie-128-2017-07-21Supl.pdf.

Anexos

Anexo A – Projetos Sociais Sociohabitafunchal E.M.

Educação para a Saúde	
Objetivos	
Conjunto de sessões de informação e de sensibilização nas diversas áreas da saúde, como modo de acautelar certas dependências e doenças, diligenciando hábitos de vida saudável, como por exemplo: saúde oral, nutrição, planeamento familiar, consumo de estupefacientes, alcoolismo, entre outras.	
Projetos e atividades	
Saúde oral	- Melhorar a qualidade de vida dos sujeitos promovendo a saúde oral.
Gabinete para a saúde	- Diligenciar hábitos de vida saudáveis mediante a realização de sessões de educação e promoção para a saúde consoante a utilização de rastreios na comunidade local.
Fitness nos anos d'ouro	- Contribuir para a vigilância e controlo de doenças cardiovasculares, diabéticas e da obesidade, incentivando a política de alimentação saudável e do exercício físico e bem-estar.
Mais saúde	- Melhorar a qualidade de vida dos indivíduos promovendo uma alimentação saudável e a saúde.
Prevenção na saúde: psicologia, nutrição e enfermagem	- Compreende a prevenção do consumo de substâncias aditivas em idades precoces mediante a criação de hábitos de vida saudável.
A saúde na comunidade	- Antever a doença na comunidade local em áreas específicas como: saúde oral, depressão, diabetes, alzheimer.
Nutrição	- Sensibiliza e promover a alimentação saudável.

100 riscos	Projeto promovido pela Associação de Planeamento da Família que tem por intuito prevenir o VIH/SIDA, prevenindo comportamentos de risco, através de ações para a realização do teste do VIH.
Espaço culinário à moda da casa	- Habilitar o utente para a execução de refeições equilibradas, económicas e saudáveis, diligenciando o reaproveitamento de sobras alimentares.
Cozinhar sem desperdício	- Projeto sustentado na adoção e promoção de hábitos saudáveis a nível da culinária, usando o reaproveitamento das sobras alimentares.
Almoço culinário	- Efetuação de refeições com produtos colhidos do pomar e das hortas sociais, potenciando a subsistência alimentar dos utentes do centro comunitário.
A cozinha da avó	Promover a culinária económica, fomentando o trabalho em equipa, aperfeiçoando as relações interpessoais.

Quadro A.1: Projetos sociais da Sociohabitafunchal na área da Educação para a Saúde.

Fonte: Sociohabitafunchal E.M., consultado em 07.05.2020. Disponível em: http://sociohabitafunchal.cm-funchal.pt/inclusao_programas_projetos/ver/8

Anexo B – Questionário aplicado aos participantes

Questionário – Mediação comunitária

M1. Gosta de viver no bairro?

Sim 1 Não 2

M2. Considera o bairro seguro?

Sim 1 Não 2

M3. Já teve conflitos de vizinhança?

Sim 1 Não 2

M4. Considera que os conflitos podem ser resolvidos se houver comunicação entre as partes?

Sim 1 Não 2

M5. Considera importante conversar sobre os conflitos?

Sim 1 Não 2

M6. Em sua opinião, deve existir um espaço onde pudessem explicar situações de conflito e tentar resolvê-las?

Sim 1 Não 2

M7. Considera que a existência deste espaço iria facilitar a convivência no bairro?

Sim 1 Não 2

M8. Quais são principais problemas que identifica no bairro?

Muitas pessoas com RSI

Falta de assistência/acompanhamento

Falta de civismo/Mau uso dos espaços

Incumprimento e impunidade

Edificação

Insegurança

Más relações de vizinhança

Falta de espaços para as crianças

Sujidade/Falta de higiene

Barulho

Caracterização social

F1. Sexo

Feminino 1 Masculino 2

F2. Idade

<18 anos 1

18-25 anos 2

26-45 anos 3

> 45 anos 4

F3. Estado civil

Solteiro 1

Casado / União de facto 2

Separado / Divorciado 3

Viúvo 4

F4. Tem filhos?

Sim 1 Não 2

F5. Número de elementos do agregado familiar

< 2 elementos 1

2-4 elementos 2

5-7 elementos 3

> 7 elementos 4

F6. Habilitações

Ensino Primário 1

Ensino Secundário 2

Ensino Superior 3

F7. Qual é a sua situação profissional?

Empregado 1

Trabalho por conta própria 2

Desempregado 3

Desempregado de Longa Duração 4

Outro 5

Anexo C – Tabelas de frequência

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Sim	60	90,9	90,9	90,9
	Não	6	9,1	9,1	100,0
	Total	66	100,0	100,0	

Quadro C.1: Tabela de frequência da variável ter filhos.

Fonte: SPSS.

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Solteiro	10	15,2	15,2	15,2
	Casado / União de facto	44	66,7	66,7	81,8
	Separado / Divorciado	9	13,6	13,6	95,5
	Viúvo	3	4,5	4,5	100,0
	Total	66	100,0	100,0	

Quadro C.2: Tabela de frequência da variável estado civil.

Fonte: SPSS.

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	< 2 elementos	9	13,6	13,6	13,6
	2-4 elementos	43	65,2	65,2	78,8
	5-7 elementos	11	16,7	16,7	95,5
	> 7 elementos	3	4,5	4,5	100,0
	Total	66	100,0	100,0	

Quadro C.3: Tabela de frequência da variável número de elementos do agregado familiar.

Fonte: SPSS.

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Empregado	36	54,5	54,5	54,5
	Desempregado	20	30,3	30,3	84,8
	Outro	10	15,2	15,2	100,0
	Total	66	100,0	100,0	

Quadro C.4: Tabela de frequência da variável situação profissional.

Fonte: SPSS.

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Sim	42	63,6	63,6	63,6
	Não	24	36,4	36,4	100,0
	Total	66	100,0	100,0	

Quadro C.5: Tabela de frequência da variável gosta de viver no bairro.

Fonte: SPSS.

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Sim	41	62,1	62,1	62,1
	Não	25	37,9	37,9	100,0
	Total	66	100,0	100,0	

Quadro C.6: Tabela de frequência da variável considerar o bairro seguro.

Fonte: SPSS.

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Sim	32	48,5	48,5	48,5
	Não	34	51,5	51,5	100,0
	Total	66	100,0	100,0	

Quadro C.7: Tabela de frequência da variável conflitos de vizinhança.

Fonte: SPSS.

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Sim	59	89,4	89,4	89,4
	Não	7	10,6	10,6	100,0
	Total	66	100,0	100,0	

Quadro C.8: Tabela de frequência da variável resolução dos conflitos através da comunicação.

Fonte: SPSS.

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Sim	59	89,4	89,4	89,4
	Não	7	10,6	10,6	100,0
	Total	66	100,0	100,0	

Quadro C.9: Tabela de frequência da variável conversar sobre os conflitos.

Fonte: SPSS.

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Sim	54	81,8	81,8	81,8
	Não	12	18,2	18,2	100,0
	Total	66	100,0	100,0	

Quadro C.10: Tabela de frequência da variável existência de espaço para dialogar sobre os conflitos.

Fonte: SPSS.

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Sim	53	80,3	80,3	80,3
	Não	13	19,7	19,7	100,0
	Total	66	100,0	100,0	

Quadro C.11: Tabela de frequência da variável facilitação da convivência no bairro.
Fonte: SPSS.

Anexo D – Testes de independência do qui-quadrado e coeficiente V de Cramer

D.1. Idade – Habilitações literárias (Questões F2-F6)

a) Análise descritiva

Idade		Habilitações literárias		Total
		Ensino Primário	Ensino Secundário	
18-25 anos	Contagem	0	2	2
	% em Idade	0,0%	100,0%	100,0%
26-45 anos	Contagem	10	6	16
	% em Idade	62,5%	37,5%	100,0%
> 45 anos	Contagem	44	4	48
	% em Idade	91,7%	8,3%	100,0%
Total	Contagem	54	12	66
	% em Idade	81,8%	18,2%	100,0%

Quadro D.1: Cruzamento da variável idade com as habilitações literárias.
Fonte: SPSS.

b) Análise inferencial

Hipóteses estatísticas:

H_0 : Idade e habilitações literárias são variáveis independentes;

H_a : Idade e habilitações literárias estão relacionadas.

Para tomar a decisão sobre rejeitar ou não a H_0 confrontámos a probabilidade associada ao teste realizado com a margem de erro máxima definida pela comunidade científica (5%). Assim, como $p = 0,001 \leq \alpha = 0,05$ rejeita-se H_0 , pelo que se admite que idade e habilitações literárias estão relacionadas significativamente. O coeficiente V de Cramer, correspondente à relação entre as duas variáveis, possui um valor de 0,495.

	Valor	gl	Significância Assintótica (Bilateral)	Sig. Monte Carlo (2 lados)			Sig. Monte Carlo (1 lado)		
				Significância	Intervalo de Confiança 99%		Significância	Intervalo de Confiança 99%	
					Limite inferior	Limite superior		Limite inferior	Limite superior
Qui-quadrado de Pearson	16,144 ^a	2	,000	,001 ^b	,000	,001			
Razão de verossimilhança	13,880	2	,001	,001 ^b	,000	,001			
Teste Exato de Fisher	13,104			,001 ^b	,000	,001			
Associação Linear por Linear	14,945 ^c	1	,000	,001 ^b	,000	,001	,001 ^b	,000	,001
N de Casos Válidos	66								

a. 3 células (50,0%) esperavam uma contagem menor que 5. A contagem mínima esperada é ,36.

b. Baseado em 10000 tabelas de amostra com a semente 2129180967.

c. A estatística padronizada é -3,866.

Quadro D.2: Teste do Qui-Quadrado da variável idade com habilitações literárias.
Fonte: SPSS.

		Medidas Simétricas				
		Valor	Significância Aproximada	Significância de Monte Carlo		
				Significância	Intervalo de Confiança 99%	
				Limite inferior	Limite superior	
Nominal por Nominal	FI	,495	,000	,001 ^c	,000	,001
	V de Cramer	,495	,000	,001 ^c	,000	,001
N de Casos Válidos		66				

c. Baseado em 10000 tabelas de amostra com a semente 2129180967.

Quadro D.3: V de Cramer do cruzamento da variável idade com habilitações literárias.

Fonte: SPSS.

D.2. Existência de um espaço para dialogar sobre conflitos – facilitação da convivência no bairro (Questões M6-M7)

a) Análise descritiva

			Espaço facilitaria a convivência no bairro		Total
			Sim	Não	
Existência de um espaço para dialogar sobre os conflitos	Sim	Contagem	54	1	55
		% em Existência de um espaço para dialogar sobre os conflitos	98,2%	1,8%	100,0%
	Não	Contagem	2	9	11
		% em Existência de um espaço para dialogar sobre os conflitos	18,2%	81,8%	100,0%
Total	Contagem	56	10	66	
	% em Existência de um espaço para dialogar sobre os conflitos	84,8%	15,2%	100,0%	

Quadro D.4: Cruzamento da variável existência de um espaço para dialogar sobre conflitos com facilitação da convivência no bairro.

Fonte: SPSS.

b) Análise inferencial

Hipóteses estatísticas:

H₀: Existência de um espaço para dialogar sobre conflitos e facilitação da convivência no bairro são variáveis independentes;

H_a: Existência de um espaço para dialogar sobre conflitos e facilitação da convivência no bairro estão relacionadas.

Como $p < 0,001 \leq \alpha = 0,05$ rejeita-se H₀, pelo que se admite que a existência de um espaço para dialogar sobre conflitos e a facilitação da convivência no bairro estão relacionadas significativamente. O coeficiente V de Cramer, correspondente à relação entre as duas variáveis, possui um valor de 0,832.

Testes qui-quadrado^c

	Valor	gl	Significância Assintótica (Bilateral)	Sig exata (2 lados)	Sig exata (1 lado)	Probabilidade de ponto
Qui-quadrado de Pearson	45,634 ^a	1	,000	,000	,000	
Correção de continuidade ^b	39,624	1	,000			
Razão de verossimilhança	35,716	1	,000	,000	,000	
Teste Exato de Fisher				,000	,000	
Associação Linear por Linear	44,943 ^d	1	,000	,000	,000	,000
N de Casos Válidos	66					

a. 1 células (25,0%) esperavam uma contagem menor que 5. A contagem mínima esperada é 1,67.

b. Computado apenas para uma tabela 2x2

c. Para a tabulação cruzada 2x2, resultados exatos são fornecidos em vez dos resultados de Monte Carlo.

d. A estatística padronizada é 6,704.

Quadro D.5: Teste do Qui-Quadrado da variável existência de um espaço para dialogar sobre conflitos com facilitação da convivência no bairro.

Fonte: SPSS.

Medidas Simétricas

		Valor	Significância Aproximada	Significância de Monte Carlo		
				Significância	Intervalo de Confiança 99%	
				Limite inferior	Limite superior	
Nominal por Nominal	Fi	,832	,000	,000 ^c	,000	,000
	V de Cramer	,832	,000	,000 ^c	,000	,000
N de Casos Válidos		66				

c. Baseado em 10000 tabelas de amostra com a semente 213798720.

Quadro D.6: V de Cramer do cruzamento da variável existência de um espaço para dialogar sobre conflitos com facilitação da convivência no bairro.

Fonte: SPSS.

D.3. Considerar o bairro Seguro – Gostar de viver no bairro (M2-M1)

a) Análise descritiva

		Gosta de viver no bairro		Total	
		Sim	Não		
Considera o bairro seguro	Sim	Contagem	36	5	41
		% em Considera o bairro seguro	87,8%	12,2%	100,0%
	Não	Contagem	6	19	25
		% em Considera o bairro seguro	24,0%	76,0%	100,0%
Total	Contagem	42	24	66	
	% em Considera o bairro seguro	63,6%	36,4%	100,0%	

Quadro D.7: Cruzamento da variável considerar o bairro seguro com gostar de viver no bairro.

Fonte: SPSS.

b) Análise inferencial

Hipóteses estatísticas:

H0: Considerar o bairro seguro e gostar de viver no bairro são variáveis independentes;

Ha: Considerar o bairro seguro e gostar de viver no bairro estão relacionadas.

Como $p < 0,001 \leq \alpha = 0,05$ rejeita-se H₀, pelo que se admite que considerar o bairro seguro e gostar de viver no bairro estão relacionadas significativamente. O coeficiente V de Cramer, correspondente à relação entre as duas variáveis, possui um valor de 0,643.

Testes qui-quadrado^c

	Valor	gl	Significância Assintótica (Bilateral)	Sig exata (2 lados)	Sig exata (1 lado)	Probabilidade de ponto
Qui-quadrado de Pearson	27,322 ^a	1	,000	,000	,000	
Correção de continuidade ^b	24,634	1	,000			
Razão de verossimilhança	28,564	1	,000	,000	,000	
Teste Exato de Fisher				,000	,000	
Associação Linear por Linear	26,908 ^d	1	,000	,000	,000	,000
N de Casos Válidos	66					

a. 0 células (0,0%) esperavam uma contagem menor que 5. A contagem mínima esperada é 9,09.

b. Computado apenas para uma tabela 2x2

c. Para a tabulação cruzada 2x2, resultados exatos são fornecidos em vez dos resultados de Monte Carlo.

d. A estatística padronizada é 5,187.

Quadro D.8: Teste do Qui-Quadrado da variável considerar o bairro seguro com gostar de viver no bairro.

Fonte: SPSS.

Medidas Simétricas

		Valor	Significância Aproximada	Significância de Monte Carlo		
				Significância	Intervalo de Confiança 99%	
				Limite inferior	Limite superior	
Nominal por Nominal	Fi	,643	,000	,000 ^c	,000	,000
	V de Cramer	,643	,000	,000 ^c	,000	,000
N de Casos Válidos		66				

c. Baseado em 10000 tabelas de amostra com a semente 1573343031.

Quadro D.9: V de Cramer do cruzamento da variável considerar o bairro seguro com gostar de viver no bairro.

Fonte: SPSS.

D.4. Idade – Identificação do problema de insegurança (Questões F2-M8)

a) Análise descritiva

			Principais problemas no bairro: insegurança		Total
			Sim	Não	
Idade	18-25 anos	Contagem	2	0	2
		% em Idade	100,0%	0,0%	100,0%
	26-45 anos	Contagem	13	3	16
		% em Idade	81,3%	18,8%	100,0%
	> 45 anos	Contagem	15	33	48
		% em Idade	31,3%	68,8%	100,0%
Total		Contagem	30	36	66
		% em Idade	45,5%	54,5%	100,0%

Quadro D.10: Cruzamento da variável idade com a identificação do problema de insegurança.

Fonte: SPSS.

b) Análise inferencial

Hipóteses estatísticas:

H₀: Idade e identificação do problema de insegurança são variáveis independentes;

H_a: Idade e identificação do problema de insegurança estão relacionadas.

Como $p < 0,001 \leq \alpha = 0,05$ rejeita-se H₀, pelo que se admite que idade e identificação do problema de insegurança estão relacionadas significativamente. O coeficiente V de Cramer, correspondente à relação entre as duas variáveis, possui um valor de 0,470.

	Valor	gl	Significância Assintótica (Bilateral)	Sig. Monte Carlo (2 lados)			Sig. Monte Carlo (1 lado)		
				Significância	Intervalo de Confiança 99%		Significância	Intervalo de Confiança 99%	
					Limite inferior	Limite superior		Limite inferior	Limite superior
Qui-quadrado de Pearson	14,575 ^a	2	,001	,000 ^b	,000	,001			
Razão de verossimilhança	15,882	2	,000	,000 ^b	,000	,001			
Teste Exato de Fisher	14,179			,000 ^b	,000	,001			
Associação Linear por Linear	13,851 ^c	1	,000	,000 ^b	,000	,001	,000 ^b	,000	,001
N de Casos Válidos	66								

a. 2 células (33,3%) esperavam uma contagem menor que 5. A contagem mínima esperada é ,91.

b. Baseado em 10000 tabelas de amostra com a semente 440131537.

c. A estatística padronizada é 3,722.

Quadro D.11: Teste do Qui-Quadrado da variável idade com a identificação do problema de insegurança.

Fonte: SPSS.

Medidas Simétricas

		Valor	Significância Aproximada	Significância de Monte Carlo		
				Significância	Intervalo de Confiança 99%	
				Limite inferior	Limite superior	
Nominal por Nominal	FI	,470	,001	,000 ^e	,000	,001
	V de Cramer	,470	,001	,000 ^e	,000	,001
N de Casos Válidos		66				

c. Baseado em 10000 tabelas de amostra com a semente 440131537.

Quadro D.12: V de Cramer do cruzamento da variável idade com a identificação do problema de insegurança.

Fonte: SPSS.

Anexo E – Caracterização dos participantes do *focus group*

Caraterização dos participantes do <i>focus group</i>				
Participante	Género	Idade	Formação Académica	Anos de Serviço na Sociohabita
P1	Feminino	31	Licenciatura em Antropologia	4 anos
P2	Feminino	38	Mestrado em Política Social	11 anos
P3	Feminino	40	Mestrado em Psicologia da Educação	2 anos
P4	Feminino	46	Licenciatura em Educação	19 anos
P5	Feminino	35	Licenciatura em Serviço Social	4 anos
P6	Feminino	32	Licenciatura em Ciências da Educação – Menor em Educação Social	9 meses
P7	Masculino	40	Licenciatura em Serviço Social	4 anos

Quadro E.1: Caraterização dos participantes do *focus group*
Fonte: Construção própria.

Anexo F – Fichas de apresentação dos projetos

Projeto: <i>Community Mediation Center</i> (Montana)	
Objetivos	
O Centro de Mediação Comunitária fornece serviços de mediação vitais que promovem uma resolução de conflitos saudável e um senso elevado de comunidade para os membros da área do Grande Gallatin.	
Serviços prestados	
Serviços gerais de mediação	<ul style="list-style-type: none">- Questões de divórcio e custódia;- Problemas do consumidor;- Disputas de vizinhança;- Questões entre senhorio e inquilino(s);- Problemas com companheiros de quarto;- Rescisão de negócios;- Questões de cuidados a idosos;- Disputas contratuais;- Conflitos no local de trabalho;- Mediação multipartidária;- Mediação agrícola.
Formação	Oferece formação em de resolução de conflitos no local de trabalho, recursos humanos, escolar e familiar.
Programa de Mediação de Renda Limitada	Permite que os moradores de Montana que tenham rendimentos modestos e estejam a passar por questões de divórcio ou paternidade trabalhem juntos em um ambiente favorável e neutro. Nos casos de famílias em que existam crianças envolvidas, os mediadores auxiliam a desenvolver um cronograma cuidadoso de orientação parental orientado para o melhor interesse da criança.
Painéis de impacto da vítima	Dão aos jovens a oportunidade de entender como seu comportamento afeta os outros. O

	<p>painel é composto de três ou quatro membros da comunidade que foram impactados em suas experiências pessoais ou profissionais por situações de violência física e/ou psicológica.</p>
<p>Programa de mediação de pares</p>	<p>Em 1997, como uma resposta da comunidade ao tiroteio na escola em Columbine, foi desenvolvido o programa de mediação entre pares para os distritos escolares de Bozeman e Belgrado. Trabalham a colaboração com essas escolas para treinar estudantes do ensino fundamental e médio como "mediadores de pares". O programa de mediação entre colegas ensina os alunos a ajudar os seus colegas a resolver problemas de bullying e disputas por meio de negociações antes que elas se transformem em violência.</p>

Quadro F.1: Descrição do Centro de Mediação Comunitária de Montana e dos serviços disponíveis.
Fonte: Community Mediation Center, consultado em 05.05.2020. Disponível em: <https://www.cmcmontana.org/our-services-1/>.

Projeto: *Community Mediation Center* (Knoxville)

Objetivos

É um centro de mediação comunitária sem fins lucrativos em Knoxville, Tennessee. Tem mediado disputas desde 1994, usando voluntários bem treinados que trabalham em pares como co-mediadores para ajudar as pessoas a gerenciar e resolver o conflito entre eles. Também atendem municípios vizinhos como, Blount, Sevier, Anderson, Loudon, Union e Jefferson.

Serviços prestados

Serviços gerais de mediação	<ul style="list-style-type: none">- Casos de paternidade e visitação;- Mediação de dependência;- Divórcio;- Coordenação de Mediação e Educação Parental;- Triagem da violência doméstica;- Mediação Organizacional;- Mediação do Uso da Terra;- Mediação de Educação Especial.
Mediação entre pares nas escolas	CMC oferece formação em mediação entre pares em 12 escolas no condado de Knox.
Serviços de Proteção ao Adulto	Medeiam casos em que existe a possibilidade de que um idoso ou uma pessoa com deficiência esteja recebendo atendimento desapropriado numa instituição, casa de repouso ou em casa.

<p>Bairros</p>	<p>Trabalha com a polícia local para mediar os casos encaminhados antes que o conflito chegue ao nível de detenção. Os casos geralmente incluem disputas de fronteira e disputas de moradia pública.</p>
<p>Mediação entre e dentro das organizações</p>	<p>Faz mediação de disputas ou problemas de comunicação dentro e entre organizações sem fins lucrativos, igrejas e pequenas empresas (disputas de diretoria, entre funcionários, no quadro de pessoal e entre funcionários e voluntários).</p>
<p>Visita de crianças SWORP</p>	<p>Tem um contrato com a Escola de Trabalho, Pesquisa e Política da UT (SWORP), no qual media referências de um programa desenvolvido pela SWORP em conjunto com os Serviços de Aplicação de Apoio à Criança do Condado de Knox. Os casos encaminhados são semelhantes aos recebidos no Tribunal de Menores, usualmente pais não casados, com questões de apoio à criança e de visitação.</p>

*Quadro F.2: Descrição do Centro de Mediação Comunitária de Knoxville e dos serviços disponíveis.
Fonte: Community Mediation Center, consultado em 05.05.2020. Disponível em: <http://2mediate.org/>.*

Projeto: *Community Mediation Maryland*

Objetivos

A sua visão é a de que todos os residentes de *Maryland* tenham conhecimento e acesso a serviços de mediação comunitária acessíveis e de alta qualidade. Promove a resolução colaborativa de conflitos em *Maryland* por meio da educação do público, oferecendo formação e garantia de qualidade, realizando investigação e aplicando de forma criativa a mediação aos desafios sociais.

Serviços prestados

Serviços gerais de mediação	<ul style="list-style-type: none">- Disputas de vizinhança;- Disputas interpessoais;- Disputas de negócios;- Disputas familiares;- Litígios entre senhorios e inquilinos;- Discussões de companheiro de quarto;- Disputas escolares;- Disputas de associação de bairro;- Disputas de uso da terra.
Investigação	<ul style="list-style-type: none">- Impacto da mediação em casos de contravenção penal;- Impacto da Mediação em Casos de Contra-ordenação Criminal;- O que funciona no dia do tribunal distrital de mediações julgamento;- O que Funciona no Dia do Tribunal Distrital de Mediação de Julgamento;

	<ul style="list-style-type: none"> - O que funciona nas mediações de acesso de crianças; - O que funciona nas mediações de acesso a crianças; - Impacto da resolução alternativa de litígios em processos judiciais distritais; - Impacto da Resolução Alternativa de Litígios em Casos de Tribunal Distrital.
--	--

Iniciativas

Reduzindo a Recidiva: Mediação de Reentrada
Mediação do Acesso a Crianças - Parceria do Tribunal de Família
Mediação de Presenças
Recuperação de Abuso de Substâncias - Parceria do Tribunal de Drogas
Melhores Práticas para o Treinamento em Tribunais de Drogas
Educação Especial - Facilitação da Reunião do IEP
Mediação de transição
Extensão de Família Veterana e Militar
Mediação de Reclamações Policiais
Tomada de Decisão do Cuidador

Quadro F.3: Descrição do Community Mediation Maryland e dos serviços disponíveis.

Fonte: Community Mediation Maryland, consultado em 06.05.2018. Disponível em: <http://www.mdmediation.org>.

Projeto: SEEDS - Services that Encourage Effective Dialogue and Solutions

Objetivos

A SEEDS é uma organização sem fins lucrativos que fornece mediação, facilitação, formação e justiça restaurativa para residentes, empresas, organizações e escolas na Bay Área desde 1983.

Serviços prestados

Serviços gerais de mediação

- Problemas de família e relacionamento;
- Conflito Vizinhança,
- Questões de senhorio / inquilino;
- Transações Comerciais;
- Disputas no local de trabalho;
- Zoneamento e planeamento de permissões;
- Referências Policiais e Tribunais.

SEEDS Serviços Escolares

O principal objetivo dos Serviços Escolares do SEEDS é apoiar o desenvolvimento de processos e sistemas escolares relacionais e eficazes. Ajudamos as escolas a construir relacionamentos comunitários intencionais e responsivos, que podem ser restaurados quando ocorrem conflitos e danos. Procuram posicionar os educadores para realizar seu trabalho a serviço dos jovens.

<p>Justiça restaurativa nas escolas</p>	<p>Trabalham com administradores distritais e escolares para produzir iniciativas restaurativas abrangentes que promovem práticas restaurativas em todos os aspetos da vida escolar. Incluindo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Coaching</i>, consultoria, modelagem e treinamento em práticas restaurativas; - Alternativas restaurativas para políticas disciplinares punitivas; - Alternativas equitativas à detenção / suspensão / expulsão; - Círculos proativos de construção comunitária; - Círculos de Resolução de Conflitos.
<p>Serviços de Eficácia Organizacional</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Noções básicas de conflito saudável e comunicação eficaz; - Capacitação e formação em gestão de conflitos; - Design de Comunicações para Equipes; - Facilitação de Retiro; - Atendimento ao cliente e escalonamento; - Mediação de Recursos Humanos e de Trabalho e Resolução de Conflitos.

Quadro F.4: Descrição do SEEDS - Services that Encourage Effective Dialogue and Solutions e dos serviços disponíveis.

Fonte: SEEDS - Services that Encourage Effective Dialogue and Solutions, consultado em 07.05.2020.
Disponível em: <https://www.seedsrc.org/>.

Projeto: *Community mediation services of central Ohio*

Objetivos

Têm por intuito fornecer, promover e ensinar estratégias únicas que capacitem os indivíduos a alcançar resoluções duradouras e satisfatórias para suas disputas, conservando os seus relacionamentos pessoais e profissionais. Pretendem afetar positivamente quatro áreas primárias da vida em comunidade, a estabilização habitacional e prevenção dos sem-abrigo, a estabilização familiar, de vizinhança / comunidade e organizacional (local de trabalho).

Serviços prestados

Serviços gerais de mediação	<ul style="list-style-type: none">-Disputas de habitação;- Conflitos familiares,- Problemas de vizinhança;- Desentendimentos no local de trabalho;- Problemas de entrega de negócios e serviços;- Conflitos escolares.
Serviços de formação	<ul style="list-style-type: none">- Formação em resolução de conflitos;- Formação em Mediação básica;- Formação em Mediação doméstica.

Quadro F.5: Descrição do Community mediation services of central Ohio e dos serviços disponíveis.
Fonte: Community mediation services of central Ohio, consultado em 08.05.2020. Disponível em:
<http://communitymediation.com>.

Projeto: *Community mediation services*

Objetivos

O Community Mediation Services (CMS) é uma organização sem fins lucrativos que fornece programas para indivíduos e famílias que se defrontam obstáculos na vida. A sua equipa profissional e de voluntários trabalha para unir comunidades e instituições que enfrentam conflitos. Pretendem criar e promover abordagens eficientes para a resolução de problemas para os membros da comunidade; prover programas que diliguem a autodeterminação e a tomada de decisão positiva; inspirando organizações e instituições a executar soluções inovadoras considerando as necessidades das pessoas que servem.

Serviços prestados

Serviços gerais de mediação	<ul style="list-style-type: none">- Família;- Vizinhança;- Assistência a idosos;- Inquilino/proprietário;- Delinquência juvenil;- Educação especial;- Divórcio;- Mediação escolar;- Mediação entre pares.
Assistindo crianças através da transição	Este programa educa sobre o divórcio e separação dos pais elucidando sobre os efeitos do mesmo nas crianças. O principal objetivo do programa é ensinar aos pais como diminuir o stress decorrente das mudanças de relacionamento, protegendo os filhos dos resultados negativos do conflito parental.
Programa de mediação <i>eldercare</i>	Trabalham com idosos e suas famílias para lidar com problemas de saúde,

	independentemente do rendimento ou da situação socioeconómica.
Mediação juvenil vítima / agressor	Através da mediação vítima / ofensor, as vítimas têm a oportunidade de defrontar seus ofensores e exprimir os seus sentimentos, por sua vez, os infratores têm a possibilidade de pedir perdão e aceitar a responsabilidade pelo seu comportamento.
Programa de empoderamento familiar	Os casos são desviados do Tribunal de Família e envolvem questões sobre evasão escolar, comportamento desrespeitador, uso experimental de substâncias e conflito entre criança / cuidador. Os adolescentes participam de sessões de grupo semanais que ajudam a melhorar as suas aptidões de resolução de questões e os prepara para colaborar efetivamente com outras pessoas.
Formação	<ul style="list-style-type: none"> - Formação básica de mediação; - Formação de mediação do divórcio; - Programa de aprendizagem de mediação.

Quadro F.6: Descrição do Community mediation services e dos serviços disponíveis.

Fonte: Community mediation services, consultado em 09.05.2020. Disponível em: <http://mediatenyc.org/>.