

A Presença da Mediação Intercultural na Intervenção Comunitária

Relatório de Estágio

Alexandra Sofia Oliveira Pires

Trabalho realizado sob a orientação de

Professor Doutor Rui Miguel Duarte Santos

Leiria, abril 2020

Mediação Intercultural e Intervenção Social

ESCOLA SUPERIOR DE EDUCAÇÃO E CIÊNCIAS SOCIAIS

INSTITUTO POLITÉCNICO DE LEIRIA

RESUMO

A estudante de mestrado, em Mediação Intercultural e Intervenção Social, optou por realizar estágio de investigação e, consequentemente elaborar um relatório, sobre o determinado facto a investigar.

O estágio, teve lugar, numa Rede Local de Intervenção Social, uma das respostas sociais, da entidade, AMITEI, localizada em Marrazes, freguesia pertencente à cidade de Leiria. A RLIS, destina-se a dar apoio e assistência, a nível social, aos habitantes, que se encontrem excluídos socialmente ou, a pequenos passos, dessa problemática ser uma realidade, no seu quotidiano. O trabalho da RLIS, é realizado por uma equipa, onde constam profissionais da área social tais como, assistentes sociais, educadores sociais e psicólogos, que atuam e intervêm, com a população, através da concretização de atendimentos psicossociais, visitas domiciliárias e encaminhamentos, para outras entidades, que possam dar resposta, à problemática vivenciada. Durante o processo de interação, com esta comunidade, a mestranda, procedeu à preparação de uma investigação, que tinha como principal objetivo, identificar e apurar, a interrogativa, “*A presença da Mediação Intercultural na Intervenção Comunitária*”, no que concerne, à atuação dos profissionais da RLIS.

Para uma maior profundidade, de natureza empírica, a investigadora elaborou uma abordagem qualitativa, através de técnicas, como a observação participante e, a entrevista, que manifestaram resultados como, a presença de um terceiro elemento, alheio ao conflito, dialogante, empático, transformador, na figura própria dos técnicos sociais, da equipa da RLIS.

Todavia, esta instrumentalização da mediação intercultural, como modo para intervir, na comunidade, não é reconhecida, pela maior parte, da equipa da RLIS, inclusive nem a reconhecem, nem interiorizam, a sua importância como caminho a percorrer, para alcançar, o “mundo” interior dos seus utentes, no entanto, os mesmos, ou seja, os técnicos sociais, da equipa da RLIS, em todo o seu trabalho e, atuação para com o “outro”, operam inconscientemente, lado a lado com a mediação intercultural.

Palavras chave:

Acompanhamentos Sociais, Atendimentos Sociais, Exclusão Social, Intervenção Comunitária, Mediação Intercultural, Rede Local de Intervenção Social.

ABSTRACT

The master's student, in Intercultural Mediation and Social Intervention, chose to undertake a research internship and, consequently, to prepare a report on the fact to be investigated.

The internship took place in a Local Social Intervention Network, one of the social responses, of the entity, AMITEI, located in Marrazes, parish belong to the city of Leiria. The RLIS is designed to provide support and assistance, at a social level, to the residents, who are socially excluded, or, in small steps, this problem is a reality, in their daily lives. The work of RLIS is carried out by a team, of professionals from the social field, such as social workers, social educators and psychologists, who work and intervene with the population, through psychosocial care, home visits and cooperation with other entities, which can provide, an answer to the problems experienced. During the interaction process, with this community, the master's student proceeded to the preparation of an investigation, whose main objective was to identify and ascertain, the interrogative, “*The presence of Intercultural Mediation in Community Intervention*” in what concerns, the performance of professionals from RLIS.

For greater depth, of an empirical nature, the researcher elaborated a qualitative approach through techniques, such as participant observation and interview, which showed results such as, the presence of a third element, alien to the conflict, dialogic, empathic, capable of put in the place of “the other” and transform, in the proper figure of the social technicians, of the RLIS team.

However, this instrumentalization of intercultural mediation, as a way to intervene in the community, is not recognized, for the most part, by the RLIS team, nor does it recognize or, internalize its importance as a way to go, to reach the “world” inside its users, however, ironically, the same, that is, the social technicians, of the RLIS team, in all their work and actions towards the “other” operate unconsciously side by side with intercultural mediation.

Keywords:

Social Accompaniments, Social Exclusion, Community Intervention, Intercultural Mediation, Local Social Intervention Network.

ÍNDICE GERAL

CONTEÚDO

| | |
|---|-----|
| Resumo | ii |
| Abstract..... | iii |
| Índice Geral | iv |
| Índice de Figuras | v |
| Abreviaturas..... | vi |
| Introdução | 1 |
| Capítulo I..... | 3 |
| Pobreza e Exclusão Social..... | 3 |
| I.I - Programa operacional de apoio às pessoas mais Carenciadas..... | 16 |
| I.II - Rede Local de Intervenção Social | 21 |
| Capítulo II..... | 27 |
| A presença da Mediação Intercultural na Intervenção Comunitária | 27 |
| Capítulo III | 40 |
| Investigação e Abordagem Qualitativa..... | 40 |
| Capítulo IV | 70 |
| Apresentação e Discussão do Processo de Investigação | 70 |
| Conclusões..... | 97 |
| Bibliografia..... | 103 |
| Anexos | 1 |
| Anexo nº 2 | 16 |
| Anexo nº 3 | 21 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|--|----|
| Figura 1 – Fluxograma da cadeia de entrega e, distribuição do FEAC | 19 |
| Figura 2 – Principais Respostas de Intervenção Comunitária | 92 |
| Figura 3 - Principais parceiros no trabalho em rede | 95 |

ABREVIATURAS

AMITEI – Associação de Solidariedade Social de Marrazes

ASIP – Serviço de Autenticação da Segurança Social

CAES – Centro de Acolhimento de Emergência Social

FEAC – Fundo de Auxílio Europeu às Pessoas Mais Carenciadas

IPSS – Instituição Particular de Solidariedade Social

PSP – Polícia de Segurança Pública

RLIS – Rede Local de Intervenção Social

INTRODUÇÃO

O mestrado em Mediação Intercultural e Intervenção Social, visa estudar a presença de um indivíduo, numa relação antagónica ou, problemática, em campos de intervenção social, pode-se afirmar, que a sua doutrina ajuda na especialização e, aprofundamento de conhecimentos; formas de operar para técnicos superiores licenciados em áreas sociais.

“ Sempre que se fala em mediação, é como emergir, em primeiro lugar, a ideia de posição intermédia, da presença do terceiro termo, “o terceiro” que se refere ao mediador como pessoa, ou à equipa que assume a função de ponte, ligação ou catalisador dos processos de mediação. (...)” (Vieira & Vieira, 2016, p. 65).

Tal como referem, Ana Vieira e Ricardo Vieira (2016), a mediação, mais propriamente dita, a mediação intercultural, assume o reconhecimento de um terceiro elemento, que se dedica a estabelecer uma comunicação aberta e transparente para com, a nível simbólico, o conflito ou problemática que se depara na interação; para com o suposto sujeito que vivencia e detêm esta adversidade e ainda, para com a suposta forma de resolução ou apaziguamento desta realidade perturbadora.

Ora, no campo da intervenção social, os técnicos sociais, convivem diariamente, com indivíduos, que apresentam conflitos ou, problemáticas, que os impedem, de se sentir socialmente incluídos e pertencentes, onde a interferência do terceiro elemento, mais concretamente - dos técnicos sociais - será a chave para a descodificação desta incógnita?

Nestes pressupostos, o meu estágio de investigação, localizou-se na freguesia de Marrazes e Barosa, da cidade de Leiria, primeiramente, no seio de uma Instituição Particular de Solidariedade Social onde, o objetivo seria estudar como a Diretora Técnica, formada em Serviço Social, operacionalizava todo o seu trabalho de assistência social, na comunidade e, igualmente no seio de uma entidade organizada. Nesta fase, a ideia seria verificar se a mediação intercultural era uma forma de expressão, no trabalho

de uma assistente social e, principalmente, no estabelecimento de relações empáticas e interpessoais para com os utentes.

Porém, apesar de o estágio ter se iniciado, juntamente com a Diretora Técnica, não foi possível, conduzir a investigação por essa vertente, pois dá-se a transferência, para outro projeto social, financiado pela mesma instituição, onde permaneci até à sua finalização. A nova realidade de campo, seria então, uma Rede Local de Intervenção Social, que concede apoio psicossocial e, intervenção, na comunidade de Marrazes e Barosa.

Na Rede Local de Intervenção Social, debrucei-me totalmente, pela realização do processo de investigação, que no que diz respeito, ao enquadramento teórico, abrange temas como:

- A pobreza e exclusão social.
- A explicitação do que é, o Fundo de Auxílio Europeu às Pessoas Mais Carenciadas, uma vez que observei diretamente, a dimensão interventiva que este apoio representa, na comunidade.
- No que consiste, uma Rede Local de Intervenção Social, visto que se trata de um projeto representante, da Segurança Social, nas freguesias, dos distritos de Portugal.

No que toca, ao objetivo principal a investigar, neste campo, passo a referir é, “*A presença da Mediação Intercultural na Intervenção Comunitária*”. Esta problemática, a ser apurada e, confrontada com a realidade; com as respetivas práticas, é sustentada por conceções científicas e, uma abordagem qualitativa, que têm como objetivos:

- a) Em primeiro lugar, comprovar a presença da mediação, no processo de atuação, dos técnicos sociais;
- b) Como ou, em que formas se exprime a mediação intercultural, na vertente comunitária;
- c) Os técnicos sociais, neste ambiente, serão os tais, “*terceiros elementos*”?

CAPÍTULO I

POBREZA E EXCLUSÃO SOCIAL -

O conceito de exclusão social é um termo multidimensional quer no âmbito, político, estudantil ou intelectual. Desta forma, neste enquadramento teórico a estagiária pretende esclarecer, abordagens atribuídas à exclusão social e, à pobreza efetivamente e, ainda, refletir acerca de teorias inclusivas para todos os cidadãos.

A exclusão caracteriza-se por uma situação em que o indivíduo se encontra fragmentado e, “perdido” na estruturação social de uma sociedade. Neste sentido, um indivíduo ou uma família, pode-se considerar excluída socialmente caso, apresente falta de recursos económicos, sociais, materiais, culturais, entre outros. Igualmente, a exclusão traduz-se numa posição antagónica e, ao mesmo tempo, desfavorável para um determinado indivíduo ou, família, relativamente à comunidade em geral, originando uma não participação dos mesmos nos domínios económicos, sociais e, até, políticos enquanto, cidadãos legítimos de direitos à participação e, à integração nas suas respetivas comunidades identitárias (Margarido, Marques, Silva, Vieira & Vieira, 2018).

Nesta ótica, estar excluído socialmente é um fenómeno social, que se reflete em várias dimensões, nomeadamente, no desemprego, na discriminação, na marginalidade, na toxicodependência, na pobreza, entre outras problemáticas. Como tal, este fenómeno apresenta um carácter cumulativo de problemáticas, mas, também, uma natureza dinâmica, desfavorável e, persistente para o sujeito (Margarido, Marques, Silva, Vieira & Vieira, 2018).

No que diz respeito, à natureza dinâmica e persistente, a exclusão social está em constante evolução pois, pode apresentar uma tendência para o agravamento ou, repetição da problemática vivenciada, o que origina posteriormente, uma incapacidade de superação de obstáculos e, fragilidades por parte, do indivíduo ou família. Logo, irão necessitar de assistência e acompanhamento social.

Contudo, ocorrem casos em que os sujeitos, não aceitam qualquer apoio social e, assumem uma postura de rejeição, ao assistencialismo agravando, a sua fragmentação e, na maioria das vezes, tornam-se marginais. Nesta postura de rejeição, o que acaba por acontecer, a estes indivíduos, é optarem por “caminhos”, que lhes permitam obter dinheiro “fácil” ou liberdade, para a sua sobrevivência, mais concretamente, “caminhos” como: arrumadores de carros, prostituição, tráfico de droga, roubos, entre outros. Esta opção de vida é realçada por Machado Pais (2001), “(...) como «*Ganchos, tachos e biscates*», que constituem muitas vezes práticas ilegais sujeitas a coimas ou sanções penais.” (Matias & Vieira, 2018, p.32).

Como tal, exalta-se o carácter persistente da exclusão social e, simultaneamente, que a obtenção de um trabalho ou, de uma fonte de rendimento, legal e, justa aos olhos do Estado, é uma “peça” fundamental para estarmos e, nos sentirmos integrados na comunidade, ora como referido por Matias & Vieira (2018, p.32). “(...) *O exercício de uma atividade profissional impede uma situação de exclusão social [...], proporcionando ao indivíduo um contexto de vida normativo*” (Negreiros e Magalhães, 2005: 11, cit. por Margarido et al., 2011:21).”

Ainda de encontro ao conceito de exclusão social, propriamente dito, podemos ainda caracterizar como um estado em que o indivíduo ou uma família se encontra(m) privado(s) dos recursos sociais, materiais e simbólicos (como por exemplo, a integração ou a associação a um grupo de amigos, de convívio) que são acessíveis e usufruídos pelos restantes cidadãos. Tal facto, provoca a manifestação e o sentimento de inferioridade, de solidão, e, de crises existenciais que acabam por contribuir, para um comportamento destrutivo, desviante e agressivo originando, uma autossabotagem na convivência com o seu eu interior, ou seja, com a sua própria consciência mas, igualmente, na interação e estabelecimento de relações pessoais ou, sociais, com o “outro” e, com o meio ambiente em que está inserido, tornando-se assim, uma anormalidade para a comunidade. Margarido, Marques, Silva, Vieira & Vieira (2018).

No que toca ao âmbito sociológico, a estagiária optou por expor e refletir acerca, do pensamento de Émile Durkheim relativamente, às organizações das sociedades bem como, à interação dos seres humanos com a mesma. Para Émile Durkheim, os laços que

unem os seres humanos a uma sociedade são denominados de **solidariedade**. Vares de Ferreira (2013).

Neste caso, a solidariedade apresenta-se como, uma forma de organização social subdividida, em **solidariedade mecânica** e **solidariedade orgânica**. Vares de Ferreira (2013).

A solidariedade mecânica está organizada essencialmente, por um grupo dominante, como por exemplo, um clã ou, a figura de um Estado dominante, de acordo com Durkheim, este tipo de organização social apresenta-se como, uma organização mais “atrasada” ou, mais “arcaica”. É a figura de um Estado ou, de um grupo, que define o que é e, quem deve ser, o indivíduo, por outras palavras, o cidadão, nesta estrutura social, não é detentor de direitos e liberdades individuais bem como, a satisfação das suas necessidades ou, problemáticas não é uma prioridade de resposta ou, combate, para o suposto “Estado”, por outro lado, o indivíduo é que deve apresentar a capacidade de se integrar no mesmo e, solucionar as suas contrariedades. Neste sentido, uma vez que os indivíduos são pertencentes a um grupo dominante, a partilha de valores sociais, ideais, noções e, comportamentos deve ser obrigatoriamente unânime, quer seja de interesse político, social, material ou até religioso, de modo a garantir a coesão social. Assim sendo, caracteriza-se por uma sociedade mais simplificada, em que as funções sociais dos seres humanos, no meio envolvente, devem ser semelhantes quer, a nível da divisão laboral, isto é, não pode existir uma grande diferenciação de empregabilidade na comunidade. Em casos de anomalias ou, problemáticas como acima referido, o Estado somente, se dedica a aplicar o Direito punitivo e, sanções imediatas aos seus cidadãos.

No que concerne à Solidariedade Orgânica, esta caracteriza-se por uma organização mais complexa, em que a convivência, de diferentes seres humanos, se manifesta a nível pessoal e social. Ao contrário da Solidariedade Mecânica, aqui emerge a necessidade, de direitos e liberdades tanto, individuais como sociais, com o intuito, de tornar o cidadão um ator participante e, decisivo no seio da sua comunidade, estamos a falar, da “*Declaração dos Direitos do Homem e do Cidadão*”, em que o indivíduo, deixa de ser visto como, um objeto e, passa a ser reconhecido como, um sujeito detentor de moralidade, de direitos e, deveres enquanto, cidadão pertencente a uma sociedade

organizada, na convivência com outrem e, para com a política do Estado. Para Émile Durkheim, este conceito é aplicável, às sociedades capitalistas e democráticas.

Desta forma, os valores sociais, os ideais, os interesses e, as noções de convivência, podem ser altamente distintas, no entanto, a consciência da sociabilidade com, a diferença é mais, suscetível ao ser humano pois, este tipo de sociedade, oferece aos seus cidadãos, maior liberdade, conforto e, acesso a oportunidades mas, ao mesmo tempo, evidencia-se uma maior responsabilidade, da parte do Estado, em dar resposta aos desejos, às necessidades, às ambições, às adversidades, ao desagrado, à infelicidade, à pobreza e, à exclusão. Vares de Ferreira (2013).

O Estado deverá atuar, a nível empírico, para em qualquer situação, relativa ao indivíduo, se pratique políticas e ações de integração, na comunidade. Agora relacionando, com a investigação de Durkheim, na sua obra, “O Suicídio” (1897), os cidadãos inseridos nesta estrutura social, apresentam altos níveis de exaustão, de desespero, de falta de identidade e, perda do gosto pela vida, o que origina, em alguns casos, o suicídio ora, partindo do que foi refletido, até ao momento, cabe ao Estado, desenvolver políticas sociais, reformas e, oportunidades, para os determinados sujeitos através, de assistencialismo social e intervenções comunitárias.

Ainda importa referir, que existe a divisão económica e laboral, isto é, existem diversas atividades laborais, industriais e profissionais. Contudo, para Émile Durkheim, as sociedades orgânicas ou, complexas são vistas como, organismos vivos onde, a evolução biológica do Homem e, da sua consciência individual, permitem a convivência dos “diferentes” entre si e, apesar, da divisão económica e, laboral, se poder subdividir em hierarquias, todas as classes, dependem uma das outras, para o bom funcionamento e, bem-estar dos seres humanos. Posto isto, existe uma interdependência, entre todos, os seres vivos na sociedade.

Em conclusão, a manutenção da coesão social e, conjuntamente, o combate à exclusão social, não assenta, no compartilhamento dos mesmos valores, crenças sociais, religião ou, comportamento, mas sim, nos códigos e políticas de conduta, aplicáveis pelo Direito, de uma sociedade democrática, que através destas normas, permite assegurar os direitos e, deveres de cada cidadão comum. Portanto, é nesta responsabilidade de solidariedade orgânica, que é necessário extinguir a fragmentação social através, como

por exemplo, de mecanismos de ação social, sob a forma, de técnicos sociais, que se encontrem preparados para, acompanhar, auxiliar e, intervir em caso(s) de desvio da suposta “normalidade”, de um ser vivo, visto que, tal como Durkheim defende, todos os seres vivos de um sociedade complexa, necessitam uns dos outros, para uma sociedade coesa e forte.

Relativamente, à ligação da exclusão social com a pobreza, estas problemáticas podem surgir separadamente apesar, de em determinados casos, uma origina a outra,

“Segundo Costa (1998:10), o conceito de exclusão social surge para substituir o termo pobreza. A pobreza tem que ver com a privação de meios de subsistência, trazendo à colação o conceito de desigualdade, o que não acontece necessariamente com a exclusão. De acordo com o mesmo autor, «Pobreza e exclusão social são [...] realidades distintas e que nem sempre coexistem» (2001:10).” (Matias & Vieira, 2018, p.32).

Posto isto, tanto a situação de exclusão social como, a situação de pobreza são ambas, situações sociais de desigualdade comparativamente, à expectativa do meio envolvente embora, podemos ter casos sociais, em que o(s) indivíduo(s) se encontrem fragmentados socialmente, mas não, estejam privados de meios de subsistência. As sociedades modernas ou denominando, como Durkheim refere, complexas, cada vez mais se desenvolvem a um nível fugaz e, conseqüentemente, as situações de pobreza. Como tal, as desigualdades sociais, são uma constante e, a consequência da profunda civilização.

Neste pressuposto a pobreza, baseia-se num estado de carência económica e, de recursos que provocam no indivíduo, ou, numa família em questão, uma posição antagónica, visto que se encontram privados de bens primários-sociais, que poderiam auxiliar, na obtenção de qualidade de vida e, bem-estar social. Todavia, é de realçar, que para além do estado de pobreza, ser sinónimo de privação, o indivíduo “pobre” debate-se regularmente, com a dependência de outrem, para a sua sobrevivência originando, um sentimento de inferioridade e, uma perda de identidade enquanto, ser humano autónomo e, livre, no seu percurso de vida.

As principais causas, das situações de pobreza e, de um indivíduo ser “pobre”, não é uma questão que atualmente, possa ser explicada ou, responsabilizada pela falta ou, má distribuição da riqueza, mas, principalmente, pela crise de emprego, crise de identidade,

crise social, e, falta de meios que proporcionem, a inserção social, isto é, a falta de empregos, quebra a constituição de laços sociais e, de relações interpessoais factos, que se constituem como base, para o ser humano, uma vez que somos seres sociais, logo necessitamos de interação com o “outro”, para o nosso bem-estar pessoal de modo, a alcançar o equilíbrio. Sendo assim, posso afirmar, que a empregabilidade é um dos principais sustentos, para a inserção social do cidadão, ou seja,

“A exclusão v do mundo do trabalho reduz o campo das relações sociais, fragilizando as redes de sociabilidade que permitem a inserção social. Uma parte da sociedade tem acesso ao trabalho, está inserida numa rede mais ou menos alargada de relações sociais e encontra uma representação de si mesma que lhe confere uma forte identidade positiva.” (Fernandes Teixeira, 2013, p. 208).

Um cidadão que se possa considerar pobre ou, em grave situação de carência, sofre consequências a nível de identidade própria e, emocional daí, a importância de exercer uma atividade laboral, para a criação de uma rede pessoal de contactos, que o permita alcançar a integração social e, simultaneamente, alterar a sua estigmatização, quer isto dizer, sair da carência económica, é sinónimo de sentimentos, de pertença e, de utilidade dentro de si.

Para melhor elucidar a importância, de colocar todos, em uma situação de igualdade, mas também, de equidade, nos princípios do Estado, para uma sociedade justa e inclusiva, apresento a perspectiva do filósofo, John Rawls (1993).

“Parte-se pois do princípio de que as partes desconhecem certos factos concretos. Antes de mais, ninguém conhece o seu lugar na sociedade, a sua posição de classe e o estatuto social; também não é conhecida a fortuna ou distribuição dos talentos naturais ou capacidades, a inteligência, a força, etc. Ninguém conhece a sua conceção de bem, os pormenores do seu projeto de vida ou sequer as suas características psicológicas especiais. Mais ainda, parto do princípio de que as partes não conhecem as circunstâncias particulares da sua própria sociedade, isto é, desconhecem a sua situação económica e política e o nível de civilização e cultura.” (Rawls, 1993, p. 121).

John Rawls é reconhecido por muitos, como o filósofo político mais importante do século XX, devido ao seu pensamento inovador, de uma nova organização de justiça social, sob a forma, de um contrato. O contrato, pretende que se estabeleça um acordo voluntário,

entre as partes, nomeadamente, o Estado e os cidadãos, para que todos, beneficiem de uma distribuição de bens sociais, assentes na cooperação, como é o caso, da riqueza.

Primeiramente, segundo Rawls (1993), a justiça social não se baseia no ideal, utilitarista, ou seja, a ideia que o Estado deve unicamente, se preocupar com a contabilização dos bens sociais e, materiais, dos seus cidadãos, sem ter em consideração, de como estes são repartidos, pelos mesmos, é totalmente descabido. O princípio de “« o maior bem-estar para o maior número»” (Rawls, 1993) apresenta, o seu profundo carácter de utilidade quantitativa, uma vez que se manifesta através, da exploração de determinados indivíduos e, classes sociais mais desfavorecidas, em prol do bem-estar geral, facto, que origina a perda de liberdade e, igualdade de oportunidades, na convivência.

Consequentemente, o conceito do filósofo político, assenta em valores como a liberdade, a justiça e, a equidade para o cidadão. Estes valores são os alicerces, para a sua teoria de liberalismo social, que se expressa, no ideal, de que, a procura pela eficácia e, êxito económico, de um Estado ou, de uma comunidade, não deve recair na exploração, no sacrifício e, na capacidade de suportaçao das classes sociais, mais desfavorecidas (ideal antagónico ao capitalismo selvagem e a um Estado minimalista) de modo a garantir, a igualdade de oportunidades e, de participação dos indivíduos na sociedade.

Neste pressuposto, uma sociedade que separa a liberdade da igualdade, é considerada injusta, para melhor explicitar, o mesmo refere como exemplo, as situações de heranças familiares. Ora, todo o indivíduo, é oriundo de um local específico e, de uma família, que lhe permite a obtenção, de mais ou menos, ou, até de melhores ,ou, piores bens, assim como, valores educacionais, que irão permitir digamos assim, o “calcula” da sua riqueza e, naturalmente, estipular a posição que cada um, irá ocupar na suposta “hierarquia”, de classes sociais. Posto isto, todos nós, não iniciamos o percurso de vida, no mesmo lugar portanto, para aqueles que detêm maior riqueza, o seu desenvolvimento económico e social, será muito mais facilitado, contudo não pode, nem deve, existir algo que os condene (como por exemplo, pagamento de impostos excessivos) visto que como acima referi, trata-se de uma questão de “herança” e, de liberdade de usufruto.

Todavia, o valor da igualdade de oportunidade, neste sentido, não é estabelecido, nem respeitado logo, como é que na teoria de Jonh Rawls, poderemos conciliar a liberdade com a igualdade e, ainda, garantir uma comunidade justa, para todos os seus membros?

Como forma de resposta, Rawls (1993), apresenta três princípios bases, para uma sociedade justa, assentes: na **liberdade**, na **igualdade de oportunidades** e na **justa repartição da riqueza**.

1. **O princípio da liberdade igual** – A construção de uma sociedade justa, tem que respeitar, todas as liberdades individuais, ou seja, todo o tipo, de liberdade deve ser acreditada, tal como, a liberdade de expressão, o direito ao voto, o direito às crenças individuais, o direito à propriedade privada, entre outros.

Como tal, o princípio da liberdade igual defende, que nenhum indivíduo deve ser mais livre, que o outro, na condução do seu caminho de vida, na realização e, obtenção de projetos e, aspirações pessoais. Passo a ilustrar, não é justo e saudável para o bem-estar geral, que como por exemplo, o indivíduo A, não tenha a liberdade de escolha, para seguir o curso universitário, que ambiciona tal como, o indivíduo B, seja obrigado a renunciar, as suas crenças religiosas, para garantir um emprego. Deste modo, a liberdade igual para todos, é o princípio que mais deve ser privilegiado, pelo Estado uma vez que é o pilar harmónico, nas relações interpessoais.

2. **O princípio da igualdade de oportunidades** – Para Rawls (1993), a manutenção e aplicação deste princípio, é da responsabilidade do Estado. O Estado, deve promover meios que permitam, aos seus cidadãos, alcançar objetivos e ambições tanto sociais, como profissionais. **De que forma?**

A resposta para esta interrogativa, traduz-se em políticas sociais.

As políticas sociais, devem assegurar a igualdade de oportunidades, de acesso às variadas posições sociais, mesmo para aqueles, que detenham condições económicas desfavoráveis.

Assim sendo, passo a exemplificar, caso estejamos perante uma situação, em que o indivíduo C, queira ingressar num desejado curso superior, mas, apresente fraca condição económica ou, uma deficiente situação socioeconómica familiar, este não vai conseguir, atingir o seu objetivo e, seguir em frente, portanto estaremos perante uma situação, de

desigualdade e injusta, sendo que, o seu “insucesso” não é da sua responsabilidade.

E tal como, o filósofo defende, o indivíduo C, não tem “culpa”, dos seus dotes naturais ou, do “berço,” em que nasceu, ou seja, deve ser apoiado pelo Estado, de modo a que o seu sucesso ou, insucesso na integração social, não recaia apenas, sobre o seu desempenho pessoal ou, fatores de nascença. Por fim, para a resolução desta problemática, basta o Estado subsidiar, como por exemplo, bolsas de estudo, que funcionarão como rampa de lançamento, para o indivíduo C, alcançar o seu desejado plano social e profissional.

3. **O princípio da diferença** – este último princípio, exaltado por o filósofo John Rawls (1993), depende da aplicação e respeito, pelos princípios anteriores, tais como, a liberdade igual e a igualdade de oportunidades, para o sustento da justiça social.

Neste sentido, como conseguiremos obter uma sociedade justa e, igual para todos?

A resposta está na forma, como a riqueza deve ser distribuída, isto é, para que estes ideais, funcionem e se consiga, atingir uma qualidade de vida plausível, é necessário que todos os cidadãos, se encontrem, acima do limiar da pobreza.

Uma sociedade, só pode ser considerada justa caso, haja cooperação entre todos. Não deve existir graves diferenças, entre favorecidos e, desfavorecidos.

De que modo poderemos fazer com que isto aconteça?

Através da redistribuição dos rendimentos, por parte, das classes sociais mais abastadas, dotadas pela sorte da “herança” ou, lotaria “natural”, para os mais desfavorecidos.

Para Rawls (1993), a desigualdade, entre ricos e pobres, tem efeitos negativos na sociedade. Enquanto, alguns indivíduos possuem tanto outros, não têm quase nada, não podendo assegurar, alimentação, vestuário, cuidados médicos e educação. Posto isto, uma crescente divergência económica, pode originar uma subordinação, dos mais pobres, aos mais ricos e, consequentemente, uma poderosa influência dos abastados, nas decisões políticas, económicas e sociais, de um Estado.

Não obstante, o poderio económico, em demasia, para determinadas classes, dá benefícios e privilégios, que reduzem e, limitam os direitos de outros, deixando-os desprotegidos, realidade, que põe em causa, o ideal de sociedade justa, liberal e

democrática.

Como tal, o propósito, do princípio da diferença, é o de regular e corrigir, as desigualdades, os mais afortunados possuem o direito, a satisfazer os seus desejos e, ambições, desde que, esta prática, consiga igualmente, trazer vantagens para os mais desfavorecidos. Podemos assim dizer, que este ideal, se traduz na equidade. A equidade, baseia-se na implementação de medidas ou, distribuição de bens básicos, que serão adaptados, às necessidades de outrem, isto é, o importante é tornar a realidade do “outro” mais próxima da “minha”, mesmo que seja vivenciada, de forma desigual.

Em suma, na comunidade, justifica-se então, que alguns cidadãos, ganhem salários, acima da média e, que de alguma forma, contribuam para os membros mais carenciados, através, de pagamento de impostos ou, contribuições para o Estado.

De maneira a concluir, irei agora abordar as consequências, da desigualdade social.

Quando, estamos perante uma situação de pobreza ou, exclusão social, o sujeito vê-se privado, da sua identidade, deixa de se reconhecer a si próprio e, denota que o mundo, o olha de uma maneira diferente, ou digamos assim, estigmatizada, como se fosse, um “coitadinho” ou um “problema”, para a comunidade. O sentimento de perda, de dignidade e, de respeito torna-se uma realidade, no seu quotidiano, simultaneamente, o desencadear de novos modos de vida é uma constante, isto é, o sujeito encara a sua situação desigual e, anormal comparativamente, à generalidade, com duas posturas, como uma via para a superação e, (re)afirmação da sua cidadania ou, por outro lado, uma posição de vítima e de relaxamento. Na generalidade, estas construções de desigualdade social, exprimem-se igualmente, em questões habitacionais, os indivíduos são colocados em bairros sociais, de modo a facilitar o acesso à habitação e, à obtenção de uma “digna” qualidade de vida. Também , o seu estado de dependência e, de “prisão” irá se traduzir, a nível pessoal e social, uma vez que o seu círculo de relacionamento, de convivência, de diálogo, de diferentes universos de pensamento, estará limitado, a este ambiente social, o que pode provocar e originar, a perda da identidade própria, a recusa da sua auto- representação e, ainda, uma atitude passiva ou, adormecida em relação, ao seu caminho de vida.

De acordo, com esta linha de pensamento, será oportuno refletir acerca, do processo de vitimização. A vitimização, como o próprio nome indica, é quando um sujeito ou, vários, se veem como vítimas, de algum ato ou, acontecimento provocado por terceiros.

No âmbito da desigualdade social, os mais desfavorecidos, por vezes, justificam a sua precariedade económica e, social a outrem, isto é, responsabilizam o Estado ou, as classes mais ricas, pela sua desintegração e exclusão social, na sociedade. É nesta representação social, que estes respetivos sujeitos, sobrevivem de caridade pública e privada, de um Estado-Providência passivo-assistencialista, que lhes oferece meios básicos, para uma suposta digna sobrevivência, porém, não lhes permite ascender a “instrumentos” que os consiga, libertar da desqualificação humana e, social em que estão inseridos. Embora, exista igualmente, indivíduos que simplesmente entram num estado de habituação, à sobrevivência e, interiormente, não conseguem desenvolver estratégias pessoais, que os permitam libertar e, sair da desqualificação, limitam-se a sobreviver nela.

Contudo, não podemos generalizar, nas situações de pobreza e, exclusão social, nesta perspetiva, de perda de identidade e de vitimização, em determinados casos, o indivíduo se pré dispõe, para uma transformação, que lhe possibilite o desenvolvimento e, a descoberta de estratégias, de mobilização de recursos, para um investimento futuro. Nesta ótica, as estratégias, que procuram fugir ao estigma social, baseiam-se essencialmente, na mobilização individual ou grupal, mais concretamente, o indivíduo, é o seu principal agente da mudança, quer isto dizer, que se for vontade do sujeito, mudar e “lutar”, por algo melhor, muito provavelmente, tal “sonho” irá se concretizar. Também, o testemunho e, a partilha desta convicção positivista, aos demais e, ao seu meio envolvente, contrariará a visão negativa, que a sociedade detém sobre os mesmos.

Importa referir, que a postura do Estado e, da restante comunidade, perante os excluídos, é um fator contributivo, para o aumento, do sentimento de inferioridade, uma vez que como forma de resposta ou, solução, a intervenção social, passa, muitas vezes, somente, por obras de beneficência, que tenham alguma exposição pública, de maneira a garantir o prestígio social, ou, a atribuição de subsídios bases, para a sobrevivência, por parte do Governo em vigor. Os indivíduos carenciados economicamente, socialmente ou, ambos vivenciam um estado de privação relativa, encontram-se desiguais perante, o resto da sociedade, visto que conseguem sobreviver ,mas, não vivem em abundância de recursos, nem estão integrados na vida social e laboral, isto é, a igualdade de oportunidades, de adquirir um emprego estável e, estabelecer uma rede social não estigmatizada, não é, uma realidade que possa, ser facilmente alcançada pelos mesmos.

Dai o sentido, que é dado por, Thomas Herbert e Niklas Luhmann, de denominar estes indivíduos de “*pessoas deslocadas*”, Cit. in. Fernandes Teixeira, A. (2013), caracteriza-se por um estado, em que a pessoa experiência, o sentimento profundo de desigualdade, mas ao mesmo tempo, não sente a exclusão social. Por vezes, o que acaba por acontecer, é que indivíduos com estas representações, digamos assim negativas, tentam combater estes estigmas identitários, passo a referenciar, uns exemplos dados por António Teixeira Fernandes,

“Uma pessoa que vive num bairro fortemente desprestigiado, ou sobretudo estigmatizado, que não desiste de aí viver, e que tem um emprego estável ou que busca um emprego, quando lhe perguntam onde habita, é tentada a indicar, para assegurar ou obter trabalho, uma zona da cidade muito próxima e que está isenta de qualquer estigma.” (Fernandes Teixeira, 2013, p. 211).

“Situações há, finalmente, em que os atores sociais resolvem a desadequação entre a realidade e a sua representação deslocando-se para um espaço relativamente qualificado. Opera-se a inserção em outro sistema social para se partilharem as suas representações.” (Fernandes Teixeira, 2013, p. 211).

Após esta reflexão, a representação social de vitimização, não deve ser encarada como um meio, para combater a pobreza ou exclusão social. Não é através, da posição de vítima, por parte de um indivíduo, que o seu estado de sobrevivência, possa ser alterado, ou, modificado de alguma forma, pelo contrário, se detém algum tipo de dependência de outrem, a sua cidadania será posta em causa, uma vez que este suposto indivíduo, só existe ou, tem representação na comunidade se obtiver, qualquer tipo de rendimento mínimo ,por parte do Estado, ou benefícios de “outro(s)”.

“Segundo Alexis de Tocqueville, acima citado, “é a parte mais generosa, a mais activa, a mais industriosa da nação, que consagra os seus recursos para fornecer o sustento àqueles que não fazem nada ou fazem um mau uso do seu trabalho”. Dado que “o homem, como todos os seres organizados, tem uma paixão natural para a ociosidade, então “toda a medida que funda a caridade legal sobre uma base permanente e que lhe dá uma forma administrativa cria assim uma classe ociosa e preguiçosa, vivendo a expensas da classe industrial e trabalhadora.” (Tocqueville, A. (1835)) Cit. in (Fernandes Teixeira, 2013, p. 211).

“(...) “não há nada que, em geral, eleve e sustente mais alto o espírito humano do que a ideia dos direitos.” (Tocqueville, A. (1835)) Cit. in. (Fernandes Teixeira, 2013, p.211).

No seguimento, do pensamento de Alexis de Tocqueville (1835), posso deduzir, que para combater a posição social de ociosidade, o Homem, deve e, tem que ser o seu próprio, promotor da sua mudança e (re)transformação, se nos encontramos, numa sociedade dita liberal, democrática, que exalta os direitos individuais e, grupais, dos seres humanos, cabe ao sujeito próprio, estimular dentro de si, a vontade de alcançar e, usufruir esses direitos, procurando vivamente, atingi-los através, da inclusão, da multiculturalidade e, do valor da dignidade própria. Também, as políticas sociais, aplicadas pelo Governo, são a forma prática, deste estímulo de força interior pois, devem transmitir veracidade e inovação de modo, a abrir novos caminhos, para os mais fragilizados e, acima de tudo, devem favorecer a produção social.

“Num mundo contemporâneo, em que todos tendem a considerar-se iguais, nem todos desenvolvem o mesmo esforço para conseguir a igualdade. O Estado social tem mantido uma relativa coesão social na base de uma certa passividade dos assistidos. A coesão que se afunda na cidadania para todos apela, ao contrário, a uma solidariedade activa, baseada na crescente autonomia das pessoas.” Fernandes Teixeira, A. (2013).

A produção social, baseia num Estado de Providência ativo, que permita um mercado de trabalho, mais diversificado, a nível cultural e laboral e, ao mesmo tempo, competitivo, para mais uma vez, ser possível a vivência plena, sob os valores da dignidade, da partilha, da inclusão e da cidadania.

Em suma,

“Os limites do mundo são os limites da cultura de cada indivíduo, de cada grupo, de cada classe social e de cada povo. Limites da cultura são os limites das representações sociais. As pessoas têm dificuldade de viver e pensar além desses limites. As representações sociais, enquanto tais, são formas de conhecimento socialmente elaboradas e partilhadas, que possuem uma visão prática e concorrente da vida colectiva, necessária à construção de uma realidade comum para um conjunto de pessoas.” (Fernandes Teixeira, 2013, p. 212).

I.I - PROGRAMA OPERACIONAL DE APOIO ÀS PESSOAS MAIS CARENCIADAS

O FEAC, trata-se de um fundo, que é subsidiado pela União Europeia, com o objetivo de ser distribuído pela Segurança Social, às instituições públicas ou privadas.

Neste sentido, o FEAC mais propriamente, O Fundo de Auxílio Europeu às Pessoas Mais Carentes, denomina-se de uma lei aceite e implementada, pelo Parlamento e Conselho Europeu durante um prazo legislativo, de 2014 a 2020.

De acordo, com a legislação europeia existem objetivos gerais e específicos, que devem ser rigorosamente cumpridos até 2020. Os objetivos gerais passam, por promover a coesão social na União Europeia e nos seus países constituintes; estimular e manter a inclusão social e ainda, combater a pobreza na União Europeia tendo por base, a meta de eliminar a pobreza e a exclusão social a 20 milhões de pessoas. Regulamento (UE) N° 223/214, Parlamento Europeu e do Conselho de 11 de março 2014.

No que toca aos objetivos específicos, a legislação europeia denomina um auxílio, não financeiro, aos respetivos indivíduos carentes sob a forma, de distribuição de alimentos (cabeças de alimentos mensais) ou, materiais/atividades de inclusão social para posteriormente, se impulsionar a integração social destes indivíduos.

A intervenção do FEAC, é realizada através de parcerias com organizações que se dediquem à distribuição (empresas adjudicatárias), de géneros alimentares ou materiais à instituição, que pretende intervir. No entanto, antes da intervenção direta com o público alvo, é necessária uma análise ao orçamento familiar e respetivos rendimentos bem como, sessões de esclarecimento, da parte da instituição que irá exercer de modo, a prevenir o desperdício e a garantir a seleção dos géneros e bens que se manifestam primordiais.

Relativamente às organizações/ instituições sociais, que beneficiam deste fundo, estas devem estar legalmente reconhecidas, isto é, têm que ser reconhecidas pela Segurança Social assim com a sua situação tributária e contributiva deve estar regularizada e, ainda, possuir meios técnicos, físicos, financeiros e, de recursos humanos sustentáveis para possibilitar o desenvolvimento das operações.

No que diz respeito, às entidades, que se constituem como parceiras ou, no presente caso, as empresas adjudicatárias, primeiramente concorrem a uma candidatura para serem aceites como distribuidores, destes bens primários tendo como base, a legislação europeia em vigor. As empresas adjudicatárias propõem-se a assegurar que a mercadoria chegue ao seu destino, ou seja, constituem-se pelo meio que fornece e, permite que como por exemplo, os bens alimentares, cheguem às instituições.

Contudo, a entidade que é denominada como **polo de receção** dos fundos administrados, passa a ser a **entidade coordenadora**, de toda a operação. Deste modo, cabe à entidade coordenadora articular e, gerir todos os meios, que irão ser necessários para a aplicação deste fundo nomeadamente, com as empresas adjudicatárias e entidades auxiliares e envolvidas neste processo. Importa referir que, neste fluxo de distribuição, não podem participar mais do que dez entidades.

Como tal, para melhor elucidar, o fluxo de distribuição do FEAC subdivide-se em duas modalidades parceiras, sendo as quais: o **polo de receção** e o **mediador**.

O **polo de receção** ou, a **entidade coordenadora** recebe e armazena os géneros alimentares que, mais tarde, os entrega às entidades mediadoras. Por sua vez, o **mediador** distribui os géneros alimentares aos destinatários (pessoas/famílias carenciadas) e, procede a medidas de acompanhamento dos mesmos. É de realçar que a mesma instituição pode assumir o papel destas duas modalidades.

Também, existem vários requisitos para uma entidade ser considerada, polo de receção ou entidade coordenadora assim sendo, passo a citar:

- Garantir o transporte adequado e seguro dos géneros alimentares que se dirigem do polo de receção para a entidade mediadora;
- Uma execução eficiente do plano de distribuição de acordo, com a sua área geográfica de atuação;

- Denominar um responsável por todo o processo de gestão, isto é, que coordene a segurança, mais especificamente, que se certifique da conservação e do armazenamento dos géneros alimentares (prevenindo qualquer irregularidade). Igualmente que se encarregue de conferir e receber os produtos, que tenha em atenção os prazos de validade e por último, que distribua ao destinatário (entidade mediadora) os géneros alimentares acordados pelo fundo do FEAC.

Por outro lado, a entidade denominada por mediadora deve requer a uma série de requisitos, como acima foram igualmente referidos. Desta forma, é exigido à entidade mediadora:

- O desenvolvimento de ações de atendimento e acompanhamento social aos indivíduos que se candidataram para receber o FEAC;
- Assegurar a execução do plano de distribuição aos destinatários finais, ou seja, às pessoas mais carenciadas que se candidataram ao FEAC e que fazem parte da área geográfica do campo de atuação;
- Em caso de a distribuição realizada, pelo polo de receção, não ocorrer simultaneamente, com a operação de distribuição da entidade mediadora, cabe à mesma, o armazenamento dos géneros alimentares. Os produtos, devem ser organizados por produtos secos, logo serão guardados em um local seco e, sem exposição solar; produtos frios neste caso, armazenados a temperaturas entre os três e os oito graus centígrados e produtos congelados conservados em um local a menos de dezoito grau centígrados.

Para melhor exemplificar, toda esta operação, passo a transferir a ilustração do fluxograma da cadeia de entrega e distribuição, dos produtos do FEAC:

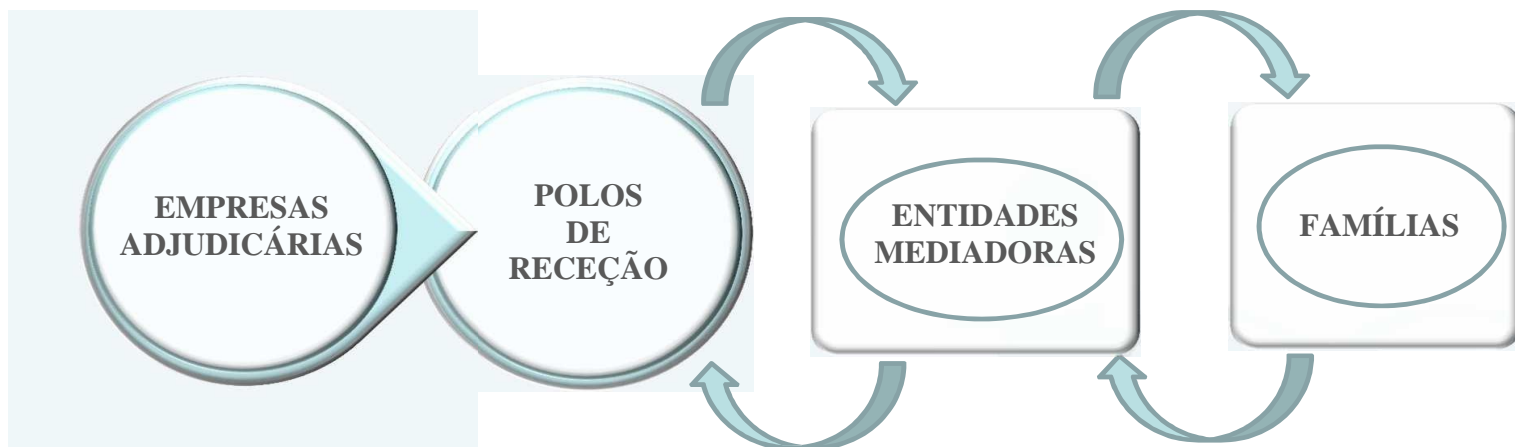


Figura 1 – Fluxograma da cadeia de entrega e, distribuição do FEAC



Posto isto, a cadeia de entrega e, de distribuição dos produtos procede da seguinte forma:

- As empresas adjudicatárias, denominam-se pelas parceiras que entregam os géneros alimentares ao polo de receção/entidade coordenadora, que estão acordados no processo de candidatura do FEAC.
- Os Polos de Receção, recebem e armazenam os géneros alimentares recebidos pelas empresas adjudicatárias, garantindo a conservação e, as condições necessárias para uma posterior, distribuição dos mediadores à população carenciada.

- As entidades mediadoras, limitam-se a distribuir os produtos alimentares recebido pelos Polos de receção às famílias, na própria entidade ou ao domicílio de acordo, com a especificidade da situação envolvida.
- As famílias, são as que recebem os cabazes dos géneros alimentares, no entanto é exigido as mesmas que apresentem os seus orçamentos familiares, que se permitam a ser acompanhadas por técnicos sociais e, que participem, de boa fé, em sessões de esclarecimento, sensibilização ou, aprendizagem no âmbito, de uma boa gestão orçamental.

I.II - REDE LOCAL DE INTERVENÇÃO SOCIAL

A Rede Local de Intervenção Social, trata-se de um programa, que foi implementado pelo *Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social*, no ano 2014 como, uma resposta social e, um subsistema representativo da Segurança Social.

Deste modo, a RLIS denomina-se por uma nova forma de intervenção, que é garantida pelas IPSS (Instituições Particulares de Solidariedade Social) com vista, ao desenvolvimento social, à intervenção comunitária local e, à promoção da equidade dos indivíduos em contexto habitacional.

“A Lei n.º 4/2007, de 16 de janeiro, que aprova as bases gerais do sistema de segurança social, define como um dos objetivos fundamentais do subsistema de ação social, a prevenção e reparação de situações de carência e desigualdade socioeconómica, de dependência, de disfunção, exclusão ou vulnerabilidade sociais, bem como a integração e promoção comunitárias das pessoas e o desenvolvimento das respetivas capacidades.

Na concretização destes objetivos da ação social, o serviço de atendimento e acompanhamento social reveste-se de grande importância contribuindo para uma proteção especial aos grupos mais vulneráveis através da disponibilização de informação e da mobilização dos recursos adequados a cada situação, tendo em vista a promoção da melhoria das condições de vida e bem-estar das populações, condições essas facilitadoras da inclusão social.

Ainda na prossecução destes objetivos e considerando uma utilização eficiente dos serviços, o Despacho n.º 12154/2013, de 24 de setembro, veio criar a Rede Local de Intervenção Social (RLIS), que constitui um instrumento privilegiado na articulação entre as várias entidades multisectoriais representadas nas estruturas locais com responsabilidades no desenvolvimento de serviços da ação social.” Portaria nº 188/2014. Diário da República nº180/2014, Série I de 2014-09-18.

No seu âmbito territorial, a Rede Local de Intervenção Social está presente em todo o Portugal Continental, ou seja, está subdividida por conselho ou freguesia de cada Distrito do país, de acordo com as particularidades e vulnerabilidades exigentes na área geográfica.

Desta forma, os objetivos em que, a Rede Local de Intervenção Social se compromete a cumprir, passo a referir são:

- A presença e, a participação das entidades envolvidas no programa e, na intervenção comunitária local;
- Denominar um(a) responsável pela coordenação de todos os profissionais, meios e recursos envolventes;
- Desenvolver mecanismos, estratégias que auxiliem na intervenção social e desta forma, potencializar relações de proximidade com organizações/instituições locais, que estejam registadas em sede de *Comissão Nacional de Avaliação e Acompanhamento dos Protocolos e Acordos de Cooperação (CNAAPAC)*, para que possam ser parceiras no encaminhamento e resolução das problemáticas;
- Certificar-se que o atendimento e, o acompanhamento social, são realizados semanalmente, pela equipa técnica, isto corresponde, a nomear um dia da semana e, simultaneamente uma área para cada agente, de modo a intervir nas vulnerabilidades dos seus utentes;
- Harmonizar com todas as entidades públicas, privadas parceiras e, igualmente com programas que estejam de alguma forma, relacionados diretamente, com o combate à desintegração social para assim, potencializar mais e melhores “ferramentas” de intervenção.

Neste sentido, a RLIS caracteriza-se por um Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social (SAAS) que se manifesta em entrevistas semanais; visitas domiciliárias; sessões de esclarecimento; palestras; entre outras técnicas, a um público alvo considerado como vulnerável, isto é, em risco ou em situação de exclusão social.

“Artigo 3.º

Objetivos

Constituem objetivos do SAAS:

- a) Informar, aconselhar e encaminhar para respostas, serviços ou prestações sociais adequadas a cada situação;*
- b) Apoiar em situações de vulnerabilidade social;*
- c) Prevenir situações de pobreza e de exclusão sociais;*
- d) Contribuir para a aquisição e ou fortalecimento das competências das pessoas e famílias, promovendo a sua autonomia e fortalecendo as redes de suporte familiar e social;*
- e) Assegurar o acompanhamento social do percurso de inserção social;*
- f) Mobilizar os recursos da comunidade adequados à progressiva autonomia pessoal, social e profissional.”* Capítulo I, Artigo 3º. Portaria nº 188/2014. Diário da República nº180/2014, Série I de 2014-09-18.

Nestes pressupostos, o SAAS serve basicamente para esclarecimento, fornecimento de informação, apoio psicossocial e ainda, posteriormente, mobilizar recursos/parcerias com a Segurança Social ou, outras IPSS e entidades de modo, a dar resposta à problemática vivida pela população, no território determinado.

Como tal os objetivos do SAAS (Serviço de atendimento e Acompanhamento Social), procuram:

- ✓ Elucidar, recomendar e encaminhar a sua população alvo dos programas, respostas, organizações/instituições e, prestações sociais que possibilitem um mecanismo de resolução ou, prevenção à problemática envolvente;
- ✓ Auxílio aos seus utentes em situações de risco;
- ✓ Combater e antecipar situações de pobreza e exclusão social;
- ✓ Promover o utente como o principal agente da sua mudança e inclusive, fortificar a sua rede pessoal, familiar e social;
- ✓ Garantir o acompanhamento social, de toda a intervenção até, à inserção social do utente(s);

- ✓ Assegurar a comunicação e, a participação dos meios locais, ou seja, de instituições, organizações e entidades locais para uma atuação integrada, que possibilite uma autonomia pessoal, social e profissional, ao seu público alvo.

Ainda relativamente ao SAAS, importa realçar que quando se procede a um atendimento e, acompanhamento, a uma determinada problemática, é necessário realizar um processo individual. Nesse processo individual, deve constar uma breve caracterização pessoal e familiar; a realização de um diagnóstico social e familiar da situação antecedente e, atual da problemática; a assinatura do utente para o contrato da sua inserção; relatórios acerca dos diversos atendimentos realizados bem como, a sua evolução; um documento que especifique a data de início e, fim do acompanhamento realizado e por último, uma avaliação final à intervenção implementa. Importa referir que em casos, que não se realize um acompanhamento a uma problemática, mas sim, só se efetue atendimento social, só se torna necessário uma redação de um diagnóstico social e familiar.

Quando ocorre um acompanhamento a uma determinada situação social, é celebrado um acordo, um compromisso devidamente registado, que se destina aos agregados familiares envolvidos e aos técnicos do SAAS, em forma de **contrato de inserção social**. Neste contrato, deve constar os mecanismos que se pretendem implementar, os objetivos que se propõem a atingir, os possíveis apoios sociais que vão ser mobilizados e por fim, as responsabilidades e, obrigações de ambas as partes.

No que concerne à equipa técnica, a RLIS é composta por uma equipa multidisciplinar denominada, pelo Ministério da Solidariedade e Segurança Social, adaptada às particularidades da intervenção comunitária e, à quantidade de população e famílias, às quais o SAAS presta atendimento e acompanhamento social. Para completar, os técnicos devem ter formação superior nas áreas das ciências sociais ou humanidades e não obstante, um dos técnicos tem que ser obrigatoriamente, formado na área de serviço social.

Posto isto exige-se à equipa técnica da RLIS, um atendimento eficiente de forma, a direcionar o seu público alvo, para uma situação positiva e de equidade social; a redação e organização dos processos individuais; o estabelecimento de parcerias com entidades locais no âmbito da saúde, da educação, da justiça, da segurança social, do emprego e,

formação profissional de modo, a auxiliarem a equipa, na intervenção integrada para a inserção; o desenvolvimento de técnicas e estratégias inovadoras, para o desenvolvimento da intervenção; uma comunicação constante com as entidades parceiras, que participem no processo de intervenção, isto é, informá-las de novas ocorrências ou mudanças no processo individual e por último, em casos que o SAAS não consiga dar resposta a uma problemática e, o diagnóstico social e familiar apresente uma intervenção, que vá para além, das competências dos técnicos da RLIS, devem conduzir o processo, para outra entidade que demonstre competências resolutivas. Para concluir, é de evidenciar que a Rede Local de Intervenção Social e, todo o processo do SAAS, estão dispostos à avaliação, ao regulamento e, à fiscalização do Instituto da Segurança Social.

Em suma,

“O XIX Governo Constitucional reconhece o contributo inegável das entidades do sector social no desenvolvimento de atividades que prossigam fins de ação social, e no apoio aos indivíduos e às famílias em situação de maior vulnerabilidade social.

Considerando as linhas de ação definidas no Programa de Emergência Social, as quais fortalecem a capacidade das instituições sociais em desenvolverem uma intervenção que garanta novas e melhores respostas de proximidade aos cidadãos.

Considerando as bases gerais do sistema da segurança social, a prevenção e reparação das situações de carência e desigualdade sociais, bem como de dependência, de disfunção ou exclusão, no momento atual, é indispensável reforçar o compromisso de responsabilidade social dos diferentes agentes locais.

Assim, enquanto vetores chave da proteção social, a integração dos indivíduos e das famílias e a promoção de uma cultura de coesão social, exigem uma parceria estratégica que canalize com maior eficácia e eficiência os recursos de resposta às necessidades das populações.

Trata-se de uma estratégia de reforço da coesão social, que impõe a criação de uma rede de intervenção social que garanta a articulação estreita entre os serviços descentralizados da segurança social, as instituições e os demais agentes da comunidade.

Neste sentido, a ação do governo tem procurado potenciar uma atuação concertada dos diversos organismos e entidades envolvidas na prossecução do interesse público.

Importa reforçar a ação das entidades do sector social que, pela sua proximidade, têm um conhecimento mais aprofundado das reais necessidades da população, em cada território, e deste modo constituem-se como estruturas nucleares para operacionalização e descentralização dos recursos conducentes à prestação de respostas imediatas e ainda ao adequado acompanhamento social das situações de maior vulnerabilidade.” Despacho nº 12154/2013. Diário da República n.º 184/2013, Série II de 2013-09-24. Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social.

CAPÍTULO II

A PRESENÇA DA MEDIAÇÃO INTERCULTURAL NA INTERVENÇÃO COMUNITÁRIA

Atualmente, vivemos numa sociedade cada vez mais, heterogénea, isto é, com diferentes linguagens, ideais, valores, religiões e, aspetos que originam a necessidade de uma postura pacífica e, regulamentadora, por parte da humanidade.

“Num mundo cada vez mais diverso e inseguro, necessitamos dialogar ultrapassando as fraturas étnicas, religiosas, linguísticas e nacionais, a fim de assegurar a coesão e prevenir conflitos.” (Moreira, 2016, Editorial).

Neste seguimento, a comunicação apresenta-se então, como, o elemento chave, para construir “pontes” entre as “tais” diferenças, mais propriamente, irá assegurar a paz social, a união, a prevenção de conflitos, entre os demais e, o direito à cidadania plena, de cada indivíduo. A comunicação que acima referi, pode apelidar-se de diálogo intercultural, ainda, de acordo com Moreira (2016, Editorial).

“Apenas o diálogo permite viver a unidade na diversidade. O nosso futuro comum depende da nossa capacidade para salvaguardar e promover os direitos humanos. A cidadania é essencial para o diálogo intercultural pois convida-nos a considerar os outros, não de maneira estereotipada — como “o outro” —, mas como concidadãos e iguais.”

Porém, a utilização do diálogo intercultural, como modo de combater riscos e, conflitos da convivência humana, não é suficiente, por outras palavras, torna-se necessário implementar medidas políticas, sociais e educacionais, em campo. Estas medidas pretendem, consciencializar os cidadãos, para uma empatia e solidariedade para com “o outro”; educar, os indivíduos, desde de pequena idade, a conviver com diferenças e obstáculos; instrumentalizar o debate hermenêutico, como ferramenta de resolução de

conflitos; o desenvolvimento do respeito pelo “outro”; o reconhecimento dos direitos e, liberdades humanas e, por fim, manter e fortificar a coesão social na comunidade.

“Por outro lado, precisamos de ter consciência de que as competências necessárias para o diálogo intercultural não são adquiridas automaticamente: elas devem ser adquiridas, praticadas e alimentadas ao longo da vida. A educação para a cidadania democrática é essencial, tanto para o funcionamento de uma sociedade livre, tolerante, justa, aberta e inclusiva, quanto para a coesão social, a compreensão mútua, a solidariedade e o diálogo intercultural, e para a igualdade entre as mulheres e os homens. Ela engloba todas as ações educativas formais, não formais ou informais, incluindo o ensino profissional, a família e as comunidades de referência, que permitem ao indivíduo agir enquanto cidadão ativo e responsável, respeitador dos outros.” (Moreira, 2016, Editorial).

Antes de mais, importa referir que a mediação intercultural, caracteriza-se pela presença de um terceiro indivíduo, alheio ao conflito ou, à situação problemática em questão, que através, de mecanismos como o diálogo; a negociação; o aconselhamento; a informação e o respeito, consiga estabelecer uma relação de proximidade, de encaminhamento e, de resolução entre os pontos litigantes, ou, na situação problemática propriamente dita.

“Sempre que se fala em mediação, é comum emergir, em primeiro lugar, a ideia de posição intermédia, da presença do terceiro termo, “o terceiro” que se refere ao mediador como pessoa, ou à equipa que assume a função de ponte, ligação ou catalisador dos processos de mediação. A terceira parte pressupõe e condiciona a existência de duas partes: “A estrutura ternária implica abertura, uma vez que o terceiro rompe a dualidade em que os dois seres se encontram envolvidos (Torremorell, 2008:23) (...).” (Vieira & Vieira, 2016, p. 65).

Neste sentido, a mediação intercultural evidencia a sua natureza social, educacional, mas também, política, de auxiliar o Estado e, a figura que o mesmo representa, na comunidade, de conciliador e resoluto, nas divergências individuais ou grupais, dos cidadãos, no combate e, prevenção de vulnerabilidades ou, problemáticas, que ponham em causa a tão desejada, coesão social.

“(...) Por isso alertamos para a necessidade de um olhar e de uma intervenção social atentos a todos os processos de interação, sejam os que ocorrem nos contextos familiares, escolares, comunitários, laborais, jurídicos ou outros, durante e antes do conflito propriamente dito.

O educador social, o assistente social, ou outro trabalhador social, quando trabalham com idosos, ou com toxicodependentes, ou com ex-reclusos que pretendem ressocializar, reeducar, que pretendem ajudar a construir um projeto para que não voltem a cair no mesmo contexto problemático, têm que trabalhar com esse “o outro”. (Vieira & Vieira, 2016, p. 39).

Deste modo, a maior responsabilidade do mediador ou, do técnico social é a sua capacidade de se colocar, no lugar de cada parte conflituosa e antagónica, de modo a conseguir aprofundar e, compreender quais são, os ideais defendidos e culturas envolvidas, para assim, tornar-se capaz, de auxiliar ambos, a alcançar uma solução agradável e favorável. É esta capacidade, de transmutação do terceiro elemento, que dá origem à mediação intercultural. Como podemos confirmar, nas palavras dos professores Ana Vieira e Ricardo Vieira,

“A lógica do terceiro incluído acaba por ser, de alguma forma, a busca da mediação intercultural, quando se procura encontrar um terceiro lugar aceite, pelos extremos em tensão/conflito, mas que é um lugar mediado, negociado e nunca fixo. Está sempre móvel entre as duas posições mais extremadas, tipo uma geometria variável.” (Vieira & Vieira, 2016, p. 39).

De modo mais categórico, a mediação intercultural em âmbito, de intervenção social assenta:

- Na promoção de relações cooperativas, entre o trabalhador social, o utente ou, equipas multidisciplinares. As relações cooperativas igualmente, se aplicam a intervenções resolutivas ou, preventivas a casos sociais;
- Na valorização da comunicação aberta, transparente e móvel, com o objetivo de abrir “caminho”, para a solução da problemática vivenciada;

- Na instigação da valorização do “outro”, isto é, consciencializar o utente, para a descoberta da sua responsabilidade individual e, social no seu processo de acompanhamento, intervenção e transformação;
- No alcance de inserção e, inclusão social, com vista a permitir ao utente, o acesso aos seus direitos individuais e sociais, enquanto cidadão. Posteriormente, também, a sua integração, na sociedade, para a obtenção de qualidade de vida e bem-estar social.

Assim sendo, a mediação intercultural possibilita ao trabalhador social, uma postura transformadora, mas acima de tudo, dialogante e respeitadora, ou seja, cabe a este estar atento, ouvir e, questionar a racionalização do seu utente ou, do caso problemático que tem em mãos. A sua conduta profissional basear-se-á:

“Ao contrário do médico, do terapeuta ou do juiz, o educador assume na relação o duplo estatuto de alguém que está diretamente implicado e, ao mesmo tempo, impedido de tomar partido ou de dar a solução. Cabe-lhe, sobretudo, escutar e estar atento, criando situações de encontro e de proximidade favoráveis à emergência de respostas sociais por parte dos educandos, os verdadeiros protagonistas da acção. Para isso, terá de promover relações interpessoais baseadas no princípio ético da distância óptima. Ou seja, uma distância que permita garantir a conjugação equilibrada entre a racionalidade, sensibilidade e serenidade. (Carvalho e Baptista, 2004:93).” (Vieira & Vieira, 2016, p. 39).

Nesta perspetiva, é de destacar, a obrigatoriedade ética do trabalhador social, no que diz respeito como (Carvalho & Baptista, 2004:93) referem à “*distância ótima*”, para com o sujeito, envolvido na ação, isto é, através desta “*técnica*” conseguirá o mediador, responder com meios e, estratégias, assentes na “*racionalidade*”, na “*sensibilidade*” e, na “*serenidade*”?

Mediar é sinónimo de ouvir e, entender o “outro” independentemente, do seu processo de racionalização, da sua lógica de pensamento, atitudes ou hábitos praticados. Aqui, emerge o que permitirá, ao trabalhador social, aplicar a “*distância ótima*”, que é o respeito, é imperativo respeitar para além, de tolerar. O respeito, nesta convivência, manifesta-se, na ação, por exemplo, num momento, em que o utente expõe algum detalhe e, para a outra parte, o mediador, mesmo que não concorde ou, não considere relevante, terá de a ouvir

e, de a levar em consideração, para o seu processo de conhecimento e, entendimento do “outro” pois, aqui o que se pretende é transformar ou, fazer algo novo renascer. Para isso, será necessária, uma análise individual bem como, familiar, de maneira a compreender todo o meio que envolve, do indivíduo portanto, se queremos conhecer, se queremos mudança, temos que respeitar, aliás só se torna possível, disponibilizar meios, caminhos e, estratégias positivas, quando exaltamos a pessoa que temos em frente, dos nossos “olhos”.

Ora,

“Se a tolerância não emerge de um ceticismo – que seria antes corolário da indiferença e do relativismo -, mas de uma atitude de aceitação da relação ou coexistência com o que recusamos ou, pelo menos, não aceitamos, tal quer dizer que a diferença – de opiniões, de crenças, de comportamentos ou de valores – não compromete a estranheza e a colocação do outro fora do perímetro privado da nossa identidade pessoal e/ou grupal. Aceitar a presença da alteridade não se identifica necessariamente com a partilha pura e simples dessa alteridade, quando se trata de uma alteridade radical. Com a alteridade radical pode coexistir-se, não tem que haver comunhão. É o caso da existência de várias confissões, pelo menos nos países europeus. (Carvalho, 2012:64).” (Vieira & Vieira, 2016, p. 40).

O trabalhador social, deve imperiosamente, procurar atingir a concordância com o “outro”, sob a forma, de relações interpessoais, que envolvam reflexão, educação, respeito, tomada de consciência de potencialidades/fragilidades e, sobretudo, identificar quais hábitos ou, práticas, digamos assim, aspetos culturais, que definem o sujeito.

Neste processo de autentificação do protagonista, da ação evidencia-se mais uma vez, uma capacidade exigida ao mediador e/ou, trabalhador social, isto é, a “multiparcialidade”. Para Torremorell (2008), o mediador ou, trabalhador social não lhe é possível, no estabelecimento de uma relação, ser neutro, “(...) a única forma de ser neutro é estar morto (...)” (Vieira & Vieira, 2016, p. 66).

“A necessária empatia que o mediador intercultural tem de desenvolver com as partes envolvidas, enquanto interventor social, não lhe permite a neutralidade axiológica.” (Vieira & Vieira, 2016, p. 66).

O mediador deve procurar conhecer e, compreender o protagonista para isso, deve ser empático, ou seja, demonstrar compaixão, para com a vivência do “outro”; deve dialogar, para chegar a um acordo harmonioso; deve ser respeitoso, no que toca às características identitárias e, culturais do indivíduo, como tal para que todos estes fatores, possam ser realizáveis e alcançáveis, a perspectiva de Torremorell (2008), exalta-se como a mais praticável, uma vez que com a neutralidade ou, a imparcialidade, o mediador/trabalhador social não conseguirá interagir e, emergir totalmente, no mundo, do seu protagonista da ação.

A “multiparcialidade” implica uma intervenção em que,

“[...] ou seja, tomar partido por todos. Pensamos que esta ideia é especialmente estimulante, uma vez que fez evoluir um debate que estancou no ponto de saber se é, ou não, possível ser neutro e imparcial, quando é bem evidente que «os mediadores desempenham, inevitavelmente, um papel influente no desenrolar do conflito» (Folger & Jones, 1997:305).

O conceito de multiparcialidade evoca, simultaneamente, independência e empatia. O mediador, pessoa independente em relação aos actores do conflito e ao resultado do mesmo, pode adoptar atitude empáticas – já não neutrais – construtoras de confiança, incorporando uma carga de sinal positivo no desenvolvimento do processo de mediado. Segundo esta óptica, actuar como se fossemos neutros seria bastante pobre (Torremorell, 2008: 24)” (Vieira & Vieira, 2016, p. 66/67).

Com esta reflexividade, verifica-se que o trabalhador social, em campo interventivo, em âmbito comunitário, se apresenta como um mediador intercultural, que detém potencialidades de ser independente, consegue “navegar” entre as margens do conflito, do sujeito e, da sua suposta solução; instrumentaliza a sua prática através, de mecanismos nomeadamente, o diálogo, o debate e a interpretação, de modo a (re)educar, (re)direcionar e, estimular conhecimentos, sentimentos e vontade de o sujeito, se tornar o protagonista, de todo este processo de desenvolvimento. Não obstante, a “multiparcialidade” permite ao mediador comunitário, assegurar a visibilidade e, a responsabilidade social, em campo, como a figura de confiança, destinada a combater injustiças sociais, mas, por outro lado, também, lhe possibilita a capacidade de se “libertar” , um pouco, da convivência com “outro” e, procurar estratégias de resolução ou, prevenção, que se adequem ao sujeito e, às suas necessidades.

A intervenção comunitária em concordância, com a mediação intercultural, define-se,

“[...] como uma tentativa de trabalhar com o outro e não contra o outro, procurando uma via pacífica para enfrentar os conflitos num ambiente de crescimento, aceitação, aprendizagem e respeito mútuo. [...] A mediação, além do mais, procura equidade e compromisso informado superando a violência, e a exclusão é integrada num amplo movimento personalizador de coesão social. (Torremorell, 2008 :85).” (Vieira & Vieira, 2016, p. 68).

É de realçar, que este processo de mediação, como intercultural, não quer dizer, que estamos perante, um processo que visa intervir em monoculturas ou, em Estados de Providência Minimalista, por sua vez a Interculturalidade, atua em ambientes que se denotem multiculturalidade, biodiversidade de identidades, a presença de um terceiro elemento – o mediador, o diálogo e, a precisão de uma transformação,

“(...) porque se assume, hoje, a intervenção social como um trabalho de relação com os outros. De relação com as culturas dos outros. As pessoas são socializadas, cada vez mais, em contextos multiculturais. (Vieira, 2014).” (Vieira & Vieira, 2016, p. 69).

Posto isto, a capacidade de mobilidade, se colocar no lugar do “outro”, de dialogante e interpessoal permite ao trabalhador social, conseguir alcançar a transformação e, reconstrução do indivíduo, no processo de acompanhamento e intervenção social. Na verdade, o principal exercício da intervenção e, simultaneamente, da mediação intercultural é a construção de uma sociedade mais empática com o outro(s), a possibilidade de interação e convivência de “todos e, a (re)transformação dos agentes, que se encontrem em situações de risco.

“Os educadores sociais emergem, neste sentido, como mediadores profissionais, como promotores de laços sociais numa perspectiva criativa e renovadora que não se confunde com a conceção de mediação de tipo curativo ou preventivo.” (Carvalho e Baptista, 2004 :72) (Vieira & Vieira, 2016, p. 65).

Então, a conduta profissional, dos técnicos sociais, de natureza interventora, assenta numa lógica social, em que:

“Mais do que procurar minorar tensões existentes entre indivíduos ou grupos, trata-se de promover relações interpessoais positivas, impulsionadoras de atividade, de criatividade e de solidariedade.

[...] Indissociável do sentido transformador evidenciado anteriormente, a mediação pedagógica é necessariamente otimista e ambiciosa. Nessa medida, ela demarca-se das práticas de simples assistência ou ajuda humanitária.” (Carvalho e Baptista, 2004: 72) Cit. in (Vieira & Vieira, 2016, p. 66).

Racionalizando, “a mediação pedagógica” (Carvalho e Baptista, 2004) evoca o comprometimento social e, de alguma forma, ético, do mediador intercultural ou, trabalhador social, em casos de atuação, quer isto dizer, que para além, de termos um agente participante, preocupado com a adversidade vivenciada, pelo protagonista da ação, e ainda, ter como principal finalidade, assisti-lo e, auxiliar o próprio, a atingir uma solução positiva. Os valores, os ideais bem como, todos os mecanismos de envolvência, para com o “outro, assentam na promoção de relações interpessoais, sustentadas sob pilares como a “atividade”, a “criatividade”, a “solidariedade” e, a “transformação”.

Todavia, na prática, na intervenção comunitária, exalta-se especialmente, as vertentes curativa, ou, resolutivas e, preventivas da mediação intercultural. As mediações resolutivas e, preventivas surgem em atuações, onde se verifiquem tensões sociais, confrontos ou vulnerabilidades, que possam desencadear conflitos e exclusões sociais.

“(…) A mediação sociocultural e intercultural é passível de usar vários contextos, como vimos, não só na gestão e na dimensão paliativa dos conflitos, mas, também, a montante dos conflitos, antecipando-os, evitando-os e criando um ambiente de respeito pelos outros e por si próprio; um ambiente de cosmopolitismo para uma sociedade mais inclusiva.” (Vieira & Vieira, 2016, p. 40).

Importa referir, que a mediação, nesta ótica, define-se como uma estratégia, para uma intervenção, quer seja, mais paliativa ou antecipadora, dependendo da necessidade do ambiente envolvente.

A mediação preventiva, procura gerir conflitos ou, situações de risco e, principalmente, preveni-los. Desta forma, exige-se ao trabalhador social, que utilize ferramentas como a (re)educação; o aconselhamento; o acompanhamento social; a comunicação aberta e ampla, assente numa filosofia de vida, em que interpreta o “outro”, em todos os seus sentidos – *multitópica*; na descodificação dos interesses de cada parte e, na negociação.

Por conseguinte, com estas “técnicas” pode conseguir-se, evitar situações de risco, como por exemplo, exclusão, pobreza, toxicodependência, entre outras.

Ainda se verificam casos, em que os utentes, já estão a ser acompanhados, por técnicos sociais, portanto a consciencialização e, o aconselhamento relativo, ao diagnóstico social e familiar evitam, que os mesmos, se “afundem” novamente e, necessitem de uma nova, intervenção de inserção social.

Como tal, é um tipo de intervenção social e, comunitária ajustada a valores bases: o diálogo intercultural e, a negociação, para além disso, o técnico social não deve de forma alguma, tentar condicionar o utente, no caminho ou, na solução que o mesmo pretende trilhar, mas sim, alertar acerca das opções disponíveis e, que seja por vontade própria do utente, que se torne viável uma transformação, de maneira a permitir-lhe maior qualidade de vida, ou em casos mais profundos, o direito à cidadania plena.

Para melhor caracterizar esta vertente:

“Defendendo a mediação como um processo pedagógico, transformador e reabilitador como já vimos, Torremorell considera 5 níveis de análise do valor pedagógico da mediação: 1) a mediação consigo própria (intrapessoal), que se prende com a formação integral do cidadão; 2) a mediação como processo de promoção da convivência com a alteridade (interpessoal) (...)”. (Margarido, Marques, Silva, Vieira & Vieira, 2016, p. 35).

E ainda, *“(...) Gimenez (1997,2001) considera os seguintes modelos principais de mediação: (...) 2 – modelo transformativo, em que esse, sim se interessa particularmente, pelo reconhecimento e pela revalorização (...)”.* (Margarido, Marques, Silva, Vieira & Vieira, 2016, p. 48).

Neste percurso de caminho a percorrer, a prevenção de conflitos, de natureza comunitária irá primeiramente, trabalhar o sujeito com a comunicação e, as suas potencialidades pois, assim conseguirá, uma sensibilização e (re)construção no indivíduo, no que diz respeito, à forma como o próprio se vê e, como a sociedade o olha, daí a *“formação integral do cidadão”* (Margarido, Marques, Silva, Vieira & Vieira, 2016).

Após o estímulo para a importância e, valorização de si próprio, na comunidade, seguir-se-á a preparação e, informação de como, a interação com os “outros” ocorrerá, ou, consequências relacionais que determinado, ato que possa ser cometido, ou digamos por outras palavras, desrespeitado se manifestará no sujeito . O trabalhador social aqui, detém o papel de aconselhar, informar, reconhecer e, valorizar o seu protagonista, visto que o seu objetivo é transformá-lo, para que não ocorram novas situações/episódios problemáticos ou, dramáticos que ponham em risco, a sua situação de bem-estar, consigo próprio e, com os demais que convive.

Relativamente à **mediação resolutiva**, esta aplica-se a casos, em que se manifeste conflitos ou, divergências de cariz cultural e social, ou seja, o sujeito pode se encontrar numa situação, em que está em discordância com outro indivíduo ou, com uma situação vivida, apelando à intervenção de uma terceira pessoa, como “ponte”, para atingir a margem do consenso que o satisfaça. Também, o sujeito, pode estar a vivenciar uma situação problemática, como por exemplo, de exclusão ou pobreza e, aí o acompanhamento e intervenção do trabalhador social, torna-se imprescindível. Assim, cabe ao trabalhador social intervir com o utente, usando como estratégia, o trabalho em rede, realizado em parceria, com instituições públicas e privadas, de modo a solucionar o conflito/problemática.

Segundo, *Gimenez* (1997, 2001), esta natureza de mediação assenta:

“(...) Gimenez (1997,200) considera os seguintes modelos principais de mediação: 1- modelo de Harvard ou modelo linear que se debruça, essencialmente e finalmente, sobre problemas, interesses e acordos negociais; aposta, essencialmente, em técnicas para atingir objetivos e produtos idealizados sem olhar, minimamente, à transformação, à prevenção e à revalorização dos protagonistas (...)”. (Margarido, Marques, Silva, Vieira & Vieira, 2016, p. 48).

A intervenção comunitária, incentiva o trabalhador social a demonstrar, a sua capacidade de trabalho interdisciplinar e, a relevância de o acompanhamento social, se traduzir no *empowerment*, para os seus utentes. O *empowerment* caracteriza-se pelo respeito; valorização dos interesses e valores pessoais, do agente social, em todo o processo, de atendimento e, acompanhamento, com fim a restaurar no indivíduo, a vontade para uma (re)transformação, para que essencialmente, o sujeito se torne uma pessoa autónoma e livre, capaz de contornar os obstáculos do quotidiano e, da convivência humana.

“Ora, o conflito deve ser visto como inerente à condição humana, levando a uma transformação pessoal e social que pode representar uma riqueza no relacionamento pessoal e intercultural.” (Margarido, Marques, Silva, Vieira & Vieira, 2016, p. 31).

A mediação intercultural é a ferramenta perfeita, para os técnicos sociais, em campo comunitário pois, como acima referi, para além, de conseguir resolver os conflitos/problemáticas, também permite conseguir antecipá-los e, preveni-los, sempre através da filosofia, de *hermenêutica multitópica*, facto que assenta, como se vem explicitando, no diálogo, na transparência, no respeito mútuo, na valorização “do outro”, na *multiparcialidade*, na capacidade de mobilidade e, por último, no entendimento profundo do “mundo interativo do outro” imprescindivelmente, o técnico, nunca, deve menosprezar os valores culturais; direitos humanos e sociais dos seus utentes. Mediar significa uma atmosfera solidária, humanística e inclusiva.

“Todos somos incompletos, imperfeitos e tal consciência deve ser o motor da transformação para novas atitudes, práticas e políticas sociais de construção de convivências e de cidadanias respeitadoras.” (Margarido, Marques, Silva, Vieira & Vieira, 2016, p. 34).

De maneira a completar, o raciocínio, no âmbito da intervenção comunitária, achei por bem, enumerar as principais vertentes, em que se expressa efetivamente, a intervenção comunitária e, que simultaneamente, presenciei na ação social.

Segundo, Manuel Matos (2009), na sua redação sobre *“Da intervenção comunitária à mediação comunitária”*, a intervenção pode traduzir-se, em vertentes, de **intervenção científico-técnico- funcionalista e intervenção assistencial- prestacionista**.

A **intervenção científico-técnico-funcionalista e intervenção assistencial-prestacionais** procuram dar resposta a problemas, divergências, desequilíbrios e riscos que se apresentam atualmente, na sociedade moderna, uma vez que nos deparamos com, uma sociedade cada vez mais globalizada e, multicultural o que origina a necessidade, do ponto de vista político, a implementação de regras e princípios regulamentares. Estes devem ser assegurados e, implementados pelo Estado de Direito, que estima e incentiva ao pluralismo, à coesão social e à liberdade individual.

Neste sentido, estas intervenções comunitárias estão associadas, mais especificamente, a ações e interesses do Estado, numa vertente político-social, que se traduz em parcerias com organizações e, a implementação de entidades, mais propriamente instituições, que possam assegurar a efetivação de bens e serviços, a favor do interesse coletivo da população, de modo a sustentar o direito à cidadania de cada cidadão e, a coesão social.

Concluindo, passo a referir:

- **a intervenção científico-técnico-funcionalista –**

“(...) este tipo de intervenção privilegia e reivindica a competência científico e técnica e tecnológica dos seus agentes, cujas soluções gozam do poder de serem universalmente aplicáveis em nome do princípio da homogeneidade e da conformidade social.”, ou seja, “(...) o discurso da intervenção comunitária veicula uma intencionalidade política e tende a constituir-se em instrumento de gestão e de regulação da conflitualidade social. (...)” (Matos, 2009, p. 182).

A intervenção comunitária, científica-técnico-funcionalista define-se na noção “científica e técnica e tecnológica”, Manuel Matos (2009), dos intervenientes, no que concerne às necessidades, ou, ao que é necessário implementar em campo, para manter a conformidade social; a estabilidade social e económica; a igualdade de oportunidades de bens e géneros. Em outra instância, esta medida apresenta vantagem política, no sentido em que, o que é preocupante, é regulamentar os efeitos e, consequências da globalização, nomeadamente a nível económico mas, igualmente social, isto é, na comunidade deparamo-nos com mundos de “centro” e mundos de “periferia”, Manuel Matos (2009), realidade que evidencia a necessidade, de auxílio de países, ou Estados mais economicamente desenvolvidos, a subsidiar quem detém menos, digamos assim.

Desta forma, a intervenção procura compensar o défice económico e, consequentemente, social desta veracidade, que põe em risco a coesão social e a homogeneidade dos cidadãos. Posso afirmar ainda, que este ideal pensa em exaltar o carácter benfeitor e assistencialista, da figura do Estado-Providência, do que realmente erradicar adversidades acentuadas, nas comunidades.

- **a intervenção assistencial-prestacionista –**

“(...) tenderá ver na intervenção comunitária uma forma privilegiada de certas instituições, designadamente das que perseguem objetivos de natureza religiosa ou confessional, darem público testemunho do seu envolvimento na causa social através de projetos de intervenção de múltiplas valências que vão da educação, à formação, à assistência social e à prestação de cuidados na terceira idade. (...), isto é, “(...) bem se poderá dizer que tal forma de intervenção é a expressão da condição do princípio de subsidiariedade a expensas do qual o Estado procura garantir os direitos sociais.” (Matos, 2009, p. 183).

Resumindo, a intervenção comunitária, nesta ótica, é assistida por instituições, ou até entidades que detenham ideais sociais, de combate às injustiças e, que promovam a prestação de cuidados, apoios aos respetivos cidadãos da comunidade. As implementações destes apoios, normalmente, surgem de associativismos a causas, a políticas, a respostas sociais e projetos direcionados à terceira idade; à educação; ao apoio económico; à inclusão; entre outras problemáticas.

CAPÍTULO III

INVESTIGAÇÃO E ABORDAGEM QUALITATIVA

A metodologia do processo de investigação, assentou em valores qualitativos mais propriamente, o modelo base e, método de investigação aplicado para o determinado campo, foi a investigação e abordagem qualitativa, completada com outras técnicas metodológicas da mesma natureza, tais como, a observação participante, pois desde o início até ao final, do período de estágio/investigação, a investigadora vivenciou episódios em primeira mão, inclusive, assumiu por diversas vezes, o papel de atriz participante nesta comunidade, o que permitiu a elaboração de resumos; análises diárias relativas, aos acontecimentos do quotidiano e, ainda, a realização de anotações de campo que futuramente, ao longo desta narrativa, irão ser predominantes para, as conceções alcançadas e pretendidas.

Igualmente, a realização de uma entrevista semi-estruturada e aberta, foi outro método de estudo pelo qual, a investigadora optou, de modo a explorar a emancipação da sua interrogativa, em estudo e compreensão. No que concerne, à forma como a mediação intercultural, está presente e visível, aos olhos dos atores sociais diretamente, ou indiretamente, na sua atuação comunitária.

Desta forma, é de afirmar que o principal objetivo desta investigação e, deste relatório, é apurar a presença da mediação intercultural na intervenção comunitária, nomeadamente no interior de uma Rede Local de Intervenção Social, que presta assistencialismo, na área geográfica de Marrazes e Barosa, distrito de Leiria.

Método de Investigação e Abordagem Qualitativa -

A investigação-ação é uma abordagem prática, procura criar mudança, sendo que o investigador tem um papel ativo na investigação. Como refere Judith Bell

“A natureza essencialmente prática da resolução dos problemas de uma investigação-acção torna este tipo de abordagem atraente para os investigadores profissionais que tenham identificado um problema no decurso do seu trabalho, que queiram investigá-lo e, se possível, aperfeiçoar a sua acção.” (Bell, 1997, p. 21/22).

Uma investigação científica traduz-se num “(...) processo que permite resolver problemas ligados ao conhecimento de fenómenos do mundo real no qual vivemos (Fortin, 2003).” (Bento, 2012, p. 1).

A presente investigação tem como finalidade explorar e compreender, a interação humana, no que diz respeito, à convivência, às organizações e às sociedades. Mais concretamente, investigar é entrar em contacto com sinais, vestígios e práticas, que permitam obter algum tipo de conhecimento, sobre o que os provoca e o que os define.

A investigação qualitativa é o estudo de fenómenos, sobre uma determinada realidade vivenciada e praticada, por sujeitos, em que o objetivo principal, de estudo/análise, é considerar interpretações e, significados, para determinadas ações ou até, sentimentos e, posturas assumidas pelo ser humano. Os instrumentos como a observação participante, a recolha de dados e, a narrativa verbal e escrita permite alcançar, um significado ou, uma interpretação empírica, acerca de factos e fatores. Ainda é de salientar, que este tipo de investigação, se aplica a ambientes naturais, repletos de profundidade, de complexidade a nível social, cultural, organizacional e humano.

De acordo, com os autores (Bogdan & Biklen, 1994) a investigação qualitativa assenta:

- i. Em contextos naturais – a investigadora dirige-se ao ambiente dos sujeitos, para recolher e, explorar vestígios - dados;
- ii. Nos métodos metodológicos como a observação, a anotação, a recolha de dados e, a análise empírica relativa, às interações humanísticas;
- iii. Na participação ativa da investigadora, em campo, de maneira a construir uma postura sensível e, empática para com os seus sujeitos, em estudo;

- iv. Na consciencialização de que, no decorrer do processo de pesquisa e, de envolvimento em campo, o objeto de estudo, pode ter que ser redefinido, cabe à própria, desenvolver uma postura aberta à mudança, pois, o carácter imprevisível que o campo reproduz, manifesta a sua naturalidade e complexidade;
- v. Na elaboração de conceções e conclusões, do ambiente em que está inserida; dos sujeitos que nela participam; das ações; das perspetivas e, das relações que se estabelecem, principalmente, nas atividades realizadas;
- vi. Na reflexão e análise indutiva – ora, a investigadora detém a capacidade de relacionar e, debater, com o auxílio de documentos/fatos científicos/teóricos - para futuramente, os categorizar ou, identificar novos conceitos empíricos. A análise indutiva, não impõe a necessidade de comprovar dados, ou, formular hipóteses para explicitação, ou seja, nesta investigação a preocupação, é narrar e, qualificar, o que vivido e sentido, pela mesma;
- vii. Na consciência do “eu”, quer isto dizer, a conclusão final, desta investigação, não passará somente, pelo olhar dos participantes, uma vez que a investigadora estará submersa neste contexto portanto, o seu intelectual, as suas sensações, os seus pressupostos, a sua emoção e o seu conhecimento científico, igualmente estarão integrados nesta descrição, assim a principal mão-de-obra, para esta recolha de informação, é a própria investigadora qualitativa, que deve ter como pilares/valores, o rigor e a verdade;
- viii. Na importância de como é construído o processo de investigação - em vez de os resultados obtidos, serem a principal preocupação neste processo, a aplicação e, a boa conduta das técnicas metodológicas como, a observação participante; as anotações de campo; a análise e descrição das realidades - são a base para o sucesso. Conhecer os sujeitos, o seu ambiente, as suas práticas, os seus hábitos, os seus ideais, os seus valores e, o seu caminho de atuação, constituem-se as principais razões, para a escolha, de visionar e construir conceções relativas, a este mundo social.

“Segundo Bell (2004, pp. 19-20), os “investigadores quantitativos recolhem os factos e estudam a relação entre eles” enquanto que os investigadores qualitativos “estão mais interessados em compreender as percepções individuais do mundo. Procuram compreensão, em vez de análise estatística. (...). (...) Frequentemente, os alunos

perguntam qual das abordagens é a melhor, a quantitativa ou a qualitativa. A resposta é que ambas são importantes; o uso de cada uma depende do que queremos estudar e a que perguntas pretendemos responder.” (Bento, 2012, p. 2).

Na presente investigação social, em âmbito comunitário, o rigor e a verdade devem ser uma constante, no que diz respeito, aos conceitos científicos, à capacidade de relacionamento e, de intuição da investigadora. A complexidade humana, refletida na prática profissional, do seu público alvo, irá de alguma forma, questionar os pressupostos, as avaliações e propostas da interrogativa. Neste sentido, esta abordagem não será lógica, nem comprovativa sob instrumentos exatos, estamos a falar, de uma investigação que procura compreender, a ciência humana e as suas práticas, logo poderá apontar uma natureza polémica ou, problemática. Como tal, será imprescindível para a pessoa que pretende explorar, assumir um posicionamento flexível, a nível metodológico, por outras palavras, optar por técnicas, de acordo com as características do seu campo, que a permitam denotar e, obter informação plausível, para a explicitação da sua problemática, “*A presença da Mediação Intercultural na Intervenção Comunitária*”. Neste seguimento, como mais à frente será descrito, a observação participante e, a elaboração de uma entrevista assumiram-se os pilares, de toda esta abordagem qualitativa.

Agora refletindo acerca da chamada intuição, esta potencialidade não denomina uma divindade, na investigadora mas sim, o instintivo resultado da sua preparação e, leitura científica/metodológica, capaz de ser posta em prática, para a obtenção de respostas e factos, que evidenciem e explicitem a sua problemática, em estudo, quer isto, então dizer, que a subjetividade e, a capacidade de questionar e argumentar, a sua essência filosófica, é o caminho para uma compreensão educativa, tanto para a própria, como para a sua redação académica; para a organização; para o rigor; para a interpretação verbal e simbólica; para as questões do “porquê”, de determinados fenómenos, não obstante para o confronto, com as atividades vivenciadas, na sua experiência em campo.

Ora, “*A abordagem qualitativa permite elaborar propostas fundamentadas, oferecer explicitações dos fenómenos e tomar decisões informadas para a ação educativa, contribuindo tanto para a teoria como para a prática (McMillan & Schumacher, 2005).*” (Alves & Azevedo, 2010, p. 49).

E ainda,

“(...) distingue-se das perspectivas que distinguem as abordagens filosóficas e científicas (Arnal, Rincón & Latorre, 1992) na medida em que possibilita a conjugação das duas: o conhecimento filosófico permite transcender a percepção imediata para indagar o porquê dos fenómenos e baseia-se na reflexão sistemática, e o conhecimento científico permite contrastar com a realidade os conteúdos que podem ser susceptíveis de análise empírica”. (Alves & Azevedo, 2010, p. 49).

Posto isto, na abordagem qualitativa, sobre determinado contexto social é necessário:

- ✓ Primeiramente demarcar qual é o objetivo a investigar;
- ✓ Elaborar questões de partida ou, questões bases, que no decorrer do processo, a investigadora irá enquadrar, com as realidades de campo e, com as conceções científicas;
- ✓ Explicitar teorias ou conceitos científicos que se identifiquem com a verdade visionada em campo;
- ✓ Referir a metodologia e suas técnicas utilizadas para a construção da investigação;
- ✓ Analisar e redigir os trabalhos realizados, nomeadamente, a interpretação dos episódios observados/participados, juntamente com a confrontação da pesquisa científica, realizada antecipadamente;
- ✓ Concluir ou debater os resultados obtidos de natureza educativa, teórica e pessoal.

É de referir, que as questões de partida, são o pilar para a construção do objetivo e, delimitação do caminho, neste período de investigação, auxilia a definir, a focar e, a orientar, todo o desenvolvimento. Também, assiste na escolha metodológica a empregar. A metodologia representa os instrumentos utilizados, para o produto final - a investigação, que implica uma reflexão crítica, sobre as mesmas e, a identificação das vantagens e limitações, que podem trazer à investigadora.

A investigação qualitativa rege-se numa natureza interrogativa e problemática, onde a variável do “porquê”, é uma persistente realidade, no quotidiano da investigadora. Igualmente, as questões de partida ou, problemáticas a serem decifradas, ao longo do envolvimento, podem ter que ser aperfeiçoadas, neste seguimento, “*Como afirma Agee (2009):*

The reflective and interrogative processes required for developing research questions can give shape and direction to a study in ways that are often underestimated. (...) Good questions do not necessarily produce good research, but poorly conceived or constructed questions will likely create problems that affect all subsequent stages of a study.” (Alves & Azevedo, 2010, p. 53).

Neste pensamento de Agee (2009), as questões de partida, assumem a definição daquilo que supostamente, deve ser objeto e importante, para o estudo da investigadora, quando a própria se dirige para uma comunidade ou, organização, para investigar, tem que levar consigo uma bagagem, não só científica, mas também, de ideais, de alguma forma, esses ideais, provocam a preparação de perguntas, às quais, em todo o processo de observação, a investigadora procura obter respostas. No entanto, impõe-se que este tipo de questionamento seja problemático, no sentido em que, o que se pretende questionar, analisar e, refletir, exalte novidade ou, identifique algo que não seja visível a “olho nu”, por parte dos sujeitos participantes, de modo a conseguir, mais tarde, uma análise e confrontação científica/empírica, que a levem, a assumir ou, a evidenciar, novas teorias e conceções experienciadas fundamentadas.

Mais uma vez, as definições destas questões, podem não surgir claramente, no início da investigação, enquanto ocorrer contacto e envolvimento profunda, com o ambiente e, seus sujeitos, a intelectualidade da investigadora, pode reconhecer, ter a necessidade de reformular ou, aperfeiçoar, a sua problemática a ter em observação, como por exemplo, no presente caso, da problemática, “*A presença da Mediação Intercultural na Intervenção Comunitária*”, a investigadora teve a sua interrogativa, em constante redefinição, uma vez que houve uma mudança de contexto social, a compreender e, o surgimento de novas personagens, como tal, a abertura para novos casos de investigação, foi um sentimento e uma novidade, vivenciada pela própria, só se tornou

possível, a afinação das questões, após a aplicação e, análise das técnicas metodológicas, nomeadamente a observação participante e, a entrevista.

“Desta forma, para além do carácter generativo e evolutivo das questões de investigação, existe ainda essa função de emergência de novas possibilidades de investigação que podem ser abertas por algumas questões que resultam da abordagem escolhida e da análise realizada a um determinado tema e no âmbito de um determinado campo ou campos disciplinares. Como afirmava Gadamer (1977) o que é fundamental na pergunta é o facto de abrir, e deixar abertas, as possibilidades.”
(Alves & Azevedo, 2010, p. 53/54).

Consciencializando as interrogativas, da pesquisa qualitativa, estas devem relacionar-se com o que a investigadora pretende estudar; com os sujeitos participantes; com o contexto social em que está inserida; com a profundidade da sua problemática; com às óticas e teorias científicas e, por fim, com escolhas metodológicas que fundamentam, todo este processo, de estudo e compreensão, tendo sempre em conta, a observação e o exame do ambiente. Novas formas de abordagem e, entendimento podem surgir, na ótica de interesses da investigadora, para o seu trabalho, portanto enaltece-se o carácter provisório, evolutivo, genérico e de mapear, das questões reflexivas.

“Marshall e Rossman (2006) apresentam uma tipologia de questões organizadas relativamente às funções que desempenham: exploratória, explanatória, descritiva e emancipatória (...)” (Alves & Azevedo, 2010, p. 55).

Neste sentido, as questões bem formuladas e organizadas, vão refletir-se em todos os passos de construção, da investigação qualitativa. Na função “*exploratória*” (Marshall e Rossman, 2006), esta permitirá à investigadora, a utilização de ferramentas para explorar, conhecer, a realidade em análise, como a evidência de algo novo, algo ainda não conhecido ou, compreendido; na função “*explanatória*” (Marshall e Rossman, 2006), o estudo será visionado e caracterizado panoramicamente, acerca da interação social e humana, em que a investigadora está submersa; na função “*descritiva*” (Marshall e Rossman, 2006), ou seja, no seio do relatório académico, será narrado e

contextualizado as teorias científicas, a metodologia e suas técnicas, todos os trabalhos realizados, episódios vivenciados/participados bem como, a compatibilidade dessas noções autenticadas, com as teorias científicas, por último, um debate ou uma reflexão crítica, que permita à investigadora, elaborar uma concepção verdadeira do campo. Por fim, a função “*emancipatória*” (Marshall e Rossman, 2006), dará liberdade, naturalidade e, transparência à investigadora, para proceder à incorporação da profundidade social, do presente caso, da pesquisa científica e, no final, o debate crítico, do objetivo experienciado e alcançado.

Assim sendo, a ciência qualitativa é indicada para o raciocínio do mundo, na sua profundidade interpessoal, aplicável a investigadores, com o objeto de estudo: seres humanos, interações humanísticas e meios ambientes, pode-se dizer, que este método caminha, em passos com a compreensão; a humildade; a empatia; a transparência; a reflexão; a intuição; a verdade; o rigor e, uma postura ética, aberta à incorporação de papéis sociais e, à mutuação, isto é , à predisposição, de a qualquer momento, seja necessário, guiar “o barco” em outra direção, tendo sempre em vista, o estudo e o entendimento, do que é real e, do que é, a visão do Homem. As escolhas instrumentais tais como, a recolha de dados; as anotações de campo; a pesquisa documental; a observação participante ou, a entrevista sustentam este caminho, que em outro momento, será analisado, afirmado, explicitado e, refletido detalhadamente, de modo a atingir uma conclusão ou, conclusões críticas acerca de fenómenos, facto que contribuirá, para a formação educativa, do “eu” investigador e simultaneamente, do “eu” interior, visto que ao longo desta “viagem”, são duas constantes quase inseparáveis.

No presente processo de investigação e, abordagem qualitativa a problemática em estudo é, “*A presença da Mediação Intercultural na Intervenção Comunitária*”.

Questões de investigação -

1. Na intervenção comunitária, a presença da mediação é uma realidade?
2. Os técnicos sociais, da RLIS, no seu campo de atuação, usufruem da mediação intercultural como ferramenta?

3. No processo de acompanhamento social, o técnico se faz representar, no sentido figurativo, pela ponte, que estabelece a ligação, entre as margens do conflito/problemática e, a possível solução?
4. Existe a necessidade de transformar o indivíduo/utente?

Localização da investigação -

A pesquisa decorreu na freguesia, de Marrazes e Barosa, cidade de Leiria, centro Oeste de Portugal, nos estabelecimentos de prestação e assistencialismo social, a AMITEI e a RLIS.

A AMITEI é uma entidade destinada maioritariamente, à intervenção na terceira idade, tem como principais respostas sociais lar de idosos, centro de dia e serviço de apoio domiciliário. Importa referir, que o começo desta investigação, ocorreu no seio da AMITEI, mais especificamente, junto da Diretora Técnica, onde a investigadora traçou, numa primeira fase, como objeto de estudo e investigação, de maneira como opera uma Diretora Técnica, no interior de uma instituição, para com os seus utentes, famílias dos mesmos, colaboradores, Segurança Social e, outras entidades públicas/privadas.

Face ao referido, nesta fase, a interrogativa a apurar, seria se a mediação, na sua vertente intercultural, apresentava uma mais valia, para o sucesso operacional. Todavia, ocorreu uma mudança de cenário e, a investigadora é transferida, para outro projeto social da AMITEI, isto é, a visibilidade e a propagação de assistencialismo, que a AMITEI representa nesta comunidade, vai para além, da terceira idade, a Diretora Técnica, em nome da instituição que representa, concorreu a diversos projetos sociais, supervisionados pela Segurança Social, nomeadamente o FEAC e a RLIS. Nesta ótica, a investigadora é então, transferida para a RLIS, Rede Local de Intervenção Social.

A RLIS igualmente, localiza-se na comunidade, de Marrazes e Barosa, a poucos metros de distância, da AMITEI, destina-se a prestar auxílio social, a indivíduos ou agregados familiares, que apresentem como principais problemáticas, a exclusão social ou a pobreza. Neste novo ambiente, a investigadora teve que se adaptar, a novas possibilidades de investigação, desta forma reformulou, todo o seu objeto de estudo. Passado alguns meses de reflexão e, observação das práticas, dos técnicos sociais, das vivências dos utentes, a mesma procedeu a uma elaboração provisória e, genérica, acerca do que poderia então, ser analisado e explorado, neste tipo de intervenção. Não

obstante, a própria, recorreu a uma pesquisa científica, a clarificar o que poderia investigar, mas também, que conceções poderia trazer de novo, para este contexto social, foi nesta perspetiva, que surge a problemática em análise, “*A presença da Mediação Intercultural na Intervenção Comunitária*”.

Ainda enquadrando e contextualizando, melhor a localização e meio ambiente, em que a investigadora esteve envolvida, será apresentada a instituição, que financia a atuação da RLIS, em uma breve apresentação, no que consiste e, qual é o seu papel, na comunidade Marrazes e Barosa.

A AMITEI – Associação de Solidariedade Social de Marrazes, fundada a 13 de outubro de 1979, por um grupo de habitantes, da freguesia de Marrazes. Primeiramente destinava-se à recuperação de antigas habitações, da Guarda Florestal da Mata de Marrazes e, à realização de convívios comunitários, mais tarde, decidiram alargar este projeto, criando novas instalações, novas funções, que originou uma entidade, de cariz social.

Principal Missão: prestar serviços, que promovam a qualidade de vida dos seus utentes e simultaneamente, das pessoas da comunidade.

Respostas sociais: para a terceira idade: Lar, Centro de Dia e Serviço de Apoio Domiciliário; Para a comunidade: o FEAC, a Cantina Social e a RLIS.

Na AMITEI, a sua principal missão é prestar serviços, que visam a qualidade de vida e bem-estar dos utentes, associados e respetivas famílias. Também, procura ser reconhecida, como uma instituição de referência, no que diz respeito à prestação de serviços, à criação dos mesmos e, à sua proximidade junto da comunidade, tendo sempre como valor base – a coesão social. Por fim, a AMITEI pretende assegurar o cumprimento dos resultados, dos requisitos e, a melhoria contínua do Sistema de Gestão da Qualidade, das respostas sociais para tal, propõe a satisfação das necessidades dos seus utentes e, associados através da prestação de serviços, eficientes, eficazes e, de proximidade à população.

Valores: Rigor; Respeito; Honestidade; Cooperação; Solidariedade; Melhoria Contínua; Preservação Ambiental.

- **Rigor:** O planeamento, a execução e o acompanhamento da ação, são cumpridos com exigência e, de forma criteriosa, de acordo com os procedimentos legais e padrões éticos.
- **Respeito:** As necessidades, potencialidades e satisfação dos utentes/famílias assim como, dos associados são consideradas e, valorizadas, garantindo os princípios de liberdade e confidencialidade.
- **Honestidade:** Toda a ação da organização é pautada por princípios de transparência.
- **Cooperação:** Os resultados e metas, decorrem do trabalho conjunto, quer entre os colaboradores da organização, quer em parcerias, com outras entidades ou, outras partes interessadas.
- **Solidariedade:** Incentivar a partilha, para uma melhor coesão social.
- **Melhoria Contínua:** Compromisso com a modernização e a qualidade dos serviços.
- **Preservação ambiental:** A Instituição, no âmbito das suas atividades, prioriza a proteção do meio ambiental.

A Rede Local de Intervenção Social, caracteriza-se por um projeto, com uma estrutura local, que tem como principal responsabilidade, o desenvolvimento e, o encaminhamento dos seus utentes, para serviços de ação social, através da realização de atendimentos e acompanhamentos, por parte de técnicos sociais, a famílias ou, indivíduos que se encontrem em situação de exclusão ou, em vulnerabilidade social. O seu trabalho é de emergência social, atuando em cooperação e, articulação com entidades, para a comunidade, nas áreas da educação, da saúde, da justiça, da segurança social, do emprego, entre outras.

Público alvo -

O público alvo, desta investigação subdivide-se em os utentes/habitantes da comunidade, de Marrazes e Barosa e, os profissionais, da Rede Local de Intervenção Social.

No que toca, aos utentes da comunidade, estes caracterizam-se por indivíduos, do género masculino ou, feminino, de qualquer faixa etária, podem ser crianças, adolescentes, adultos ou, até idosos, que se encontrem em situação de exclusão social

ou, em vias de tal realidade se manifestar, estamos a falar, de habitantes que vivenciem problemáticas como, a falta de recursos económicos, a falta de recursos materiais, desemprego, toxicodependência, maus tratos ou, abusos físicos e psicológicos, negligência, situações de sem abrigo, entre outras. Uma constante é denotada, o seu bem-estar individual e social bem como, a qualidade de vida é posta em causa, ou, se encontra fragmentada. É necessário mencionar, que qualquer habitante, que conviva diariamente, com a exclusão social ou com a pobreza, pode se dirigir, à Rede Local de Intervenção Social, que se dispõe, a realizar atendimentos e acompanhamentos sociais, com vista a solucionar e a combater, a verdade obscura desta população.

Na vertente dos profissionais, da Rede Local de Intervenção Social, de Marrazes e Barosa, este projeto, é constituído por uma equipa de profissionais, da área social, nomeadamente uma coordenadora, licenciada em Serviço Social, que apresenta como funções, gerir a sua equipa; realizar reuniões, com o objetivo de estar a par das problemáticas e, debater possíveis soluções ou, encaminhamentos; ser a porta voz das ordens e, passos a seguir, nos processos de intervenção, da Segurança Social; articular com a Diretora Técnica da AMITEI, os recursos disponíveis, para a sua equipa deter meios, que a permita intervir na comunidade, como por exemplo nas visitas domiciliárias, impostas pela Segurança Social, é a AMITEI, que disponibiliza o meio de transporte para a sua realização. Ainda corpora e, representa a sua equipa, no trabalho em rede com outras entidades, tanto públicas como privadas.

A restante equipa, é constituída por um técnico superior de Serviço Social, um técnico superior de Educação Social e dois profissionais, formados em Psicologia, que se destinam a prestar auxílio e, apoio psicossocial, aos habitantes da comunidade, sob a forma de atendimentos, realizados semanalmente, ou seja, cada técnico, denomina um dia da semana, em que se dedica inteiramente, a atendimentos de casos, que já acompanhe ou, casos novos. Posteriormente, o seu trabalho de atuação, com estas problemáticas, reflete-se na organização, dos seus utentes, por áreas territoriais da freguesia; pela redação de relatórios sociais e familiares, no portal da Segurança Social; no trabalho em rede com outras entidades, de modo a encaminhar o utente e, a sua problemática, para uma resposta social, adequada à sua resolução ou, prevenção. Em casos de emergência social, em que o bem-estar e, a vida do utente, se encontra em risco, em nome da Segurança Social, é realizada visitas domiciliárias, para sensibilizar, a necessidade imediata de uma intervenção ou, de uma retirada do seu meio circundante.

Papel da Investigadora -

No interior da Rede Local de Intervenção Social, a investigadora assumiu-se como uma observadora participante, no sentido em que, incorporou o seu papel, de técnica superior de Serviço Social, deu uso à sua intelectualidade, empírica e científica, para numa primeira fase, proceder ao visionamento e, análise dos processos dos utentes, mais concretamente, à leitura dos relatórios de atendimentos sociais e familiares, de maneira a conseguir alcançar uma visão, para futuramente, conseguir realizar uma caracterização genérica, do seu campo em estudo. Esta atividade permitiu-lhe compreender as razões e, o “porquê”, de a comunidade se dirigir à RLIS.

Terminado este período de reconhecimento, a investigadora passa a participar na ação, auxilia por diversas vezes, o técnico social, em campo, aliás chega a assistir à realização de atendimentos, com a devida autorização do utente e, participa em algumas visitas domiciliárias, de emergência social. Nesta fase de investigação, a própria, já é reconhecida pelos seus “colegas”, como uma atriz participante neste ambiente, o que facilitou a profunda análise, racionalização, identificação e descrição, do papel que os técnicos sociais, representam para a comunidade; para a sua intervenção e para os utentes.

De modo a garantir o rigor e, a veracidade das conceções denotadas, a investigadora, numa última fase, procedeu à elaboração de uma entrevista, direcionada para os técnicos sociais, da Rede Local de Intervenção Social.

Recolha de dados -

Para a recolha de dados, no processo de investigação, as principais técnicas metodológicas utilizadas foram: a observação participante e a entrevista. Contudo, a principal finalidade, foi registar diariamente, em forma de sumário, toda a realidade circundante, relativa ao ambiente e aos sujeitos. Embora, os principais instrumentos, possam ser enumerados, pela caneta, lápis, papel e textos científicos, pois permitiram operacionalizar questões, análises e reflexões, da problemática e do campo participado.

Na ótica da investigadora, as questões informais, que a ajudaram, a definir, o que seria objeto de estudo, para uma posterior, escolha de técnicas metodológicas foram:

- Que tipo de informação é necessária?
- O que pode ser considerado informação?
- A quem esta informação se destina?
- Será a informação relevante para a problemática?
- Como operacionalizar a informação obtida?
- Que métodos são adequados para uma maior profundidade de informação?

Importa ainda evidenciar, que o ciclo de recolha de dados, de campo, só foi praticável, devido à informação visionada e, fornecida, a partir das perceções da AMITEI, da RLIS, dos utentes, dos técnicos sociais e, da própria investigadora.

Observação participante -

A observação participante, trata-se de uma técnica de investigação qualitativa, que permite recolher uma visão holística e natural, isto é, compreender os fenómenos, realidades e, acontecimentos como um todo, na sua globalidade.

De acordo com Evertson e Green (1986), através da observação, quer seja científica/qualitativa ou direta/indireta, a investigadora consegue obter a compreensão, de dados concretos do campo observado; identificar problemáticas; alcançar o esclarecimento de conceitos teóricos, inclusive como estes se relacionam e, se exprimem na prática quotidiana. Por último, alcança uma análise profunda, que se estabelece, com a confrontação dos acontecimentos verificados, com a área visionada. Todo este conhecimento global, permitirá à investigadora, um reconhecimento de relações problemáticas existentes ou, a conceção de novas problemáticas.

Neste sentido, a observação participante é uma abordagem etnográfica, que se caracteriza por um estudo descritivo, explicativo e de adjetivação, ao campo, que está a ser estudado, visto que assenta em instrumentos de recolha de dados e, pesquisa, onde a investigadora deve ter a capacidade, de se moldar e se inserir, de forma natural à realidade exposta. (Pawlowski, Andersen, Troelsen, & Schipperijn, 2016).

É um método de investigação, para compreender realidades, acontecimentos, práticas e problemáticas, que por vezes, escapam e não são perceptíveis, através de técnicas como a entrevista, sistemas de avaliação ou, auto-avaliação sobre um fator, vários fatores ou, indivíduos.

“Segundo Vogt (1999), a Observação Participante é um tipo de investigação no qual (...) a researcher participates as a member of the group that he or she is studying. Sometimes the researcher informs the group that he or she is an observer as well as a participant, and sometimes the researcher pretends to be an ordinary member. (Vogt, 1999, p.208)” (Alferes, Castro, Mónico & Parreira, 2017, p. 725).

O paradigma da observação participante, dispõe aos investigadores, a capacidade de poderem estudar e, compreender o “porquê” de determinada cultura, povo ou, grupo se comportar de tal maneira; vestir de seguinte forma; defender determinados ideais; praticar determinados atos/rituais, daí a relevância, na ótica de Vogt (1999), que a investigadora se “infiltre” no grupo, na comunidade como um ser comum – *“the researcher pretends to be an ordinary member”*, Vogt (1999), tendo em vista atingir a compreensão, a opinião e a avaliação, que lhe permita expor ao mundo, as verdadeiras razões, para tais acontecimentos.

“Os investigadores são levados a partilhar papéis e hábitos de grupo observados, estando assim em condições favoráveis para observar- factos, situações e comportamentos – que não ocorreriam, ou seriam alterados, na presença de estranhos (Brandão, 1984; Marshall & Rossman, 1995)”. (Alferes, Castro, Mónico & Parreira, 2017, p. 725).

A Metodologia Participante baseia-se na inserção direta e permanente, da investigadora juntamente, com todas as “personagens”, que participam no meio envolvente; todas as atividades produzidas e, todas as problemáticas vividas e manifestadas, pois, o seu objeto de pesquisa e estudo, será exatamente estas realidades. Portanto, é necessário que a investigadora, elimine os seus pressupostos subjetivos, isto é, que consiga por de parte, os conceitos apreendidos, para conseguir comportar-se como um ser comum, natural a essa realidade, com vista à compreensão dos acontecimentos, factos e, interações que se estabelecem, entre os sujeitos.

Deste modo, a Observação Participante faz parte de um método qualitativo, que está inserido em estudos exploratórios, descritivos, etnográficos, que igualmente, buscam a compreensão, interpretação e qualificação de teorias, de uma prática ou, realidade inserida na existência humana, passo a referir,

“Foi Malinowski (1978) quem sistematizou as regras metodológicas para a pesquisa antropológica: a ideia que caracterizava o método era a de que apenas através da imersão no quotidiano de uma outra cultura o antropólogo poderia chegar a compreendê-la.” (Alferes, Castro, Mónico & Parreira, 2017, p. 725).

Não estamos a falar de uma formulação teórica, de um determinado facto, mas sim de uma pesquisa, de uma exploração e, de uma descrição, sobre comportamentos e vivências do Homem e, do seu meio ambiente, em que está envolvido podendo-se assim, apelidar a Observação Participante, de uma metodologia humanística, que pretende alcançar a descoberta, a lógica da existência cultural, social e comportamental da vida humana.

Relativamente à aplicação deste método qualitativo, na prática:

“A observação enquanto técnica exige treino disciplinado, preparação cuidada e conjuga alguns atributos indispensáveis ao observador-investigador, tais como atenção, sensibilidade e paciência. Tem por referência o(s) objetivo(s), favorecendo uma abordagem indutiva, com natural redução de “pré-concepções”. A possibilidade de vir a clarificar aspetos observados e anotados em posterior entrevista e em observações mais focalizadas, constitui um ganho excecional face a outras técnicas de investigação. (Correia, 2009, p.35)” (Alferes, Castro, Mónico & Parreira, 2017, p. 727).

No âmbito de, (Correia, 2009), a técnica metodológica participante, implica uma inserção adequada e, respeitante ao “mundo”, que se está prestes a imergir, ou seja, pretende-se que a investigadora não assuma, uma postura intrusiva, perante o grupo observado, uma vez que esse facto, poderia provocar uma repressão de emoções, comportamentos ou, inclusive, uma manifestação errada, teatral dos mesmos, perdendo-se assim, a naturalidade e veracidade, que tanto se procura estudar.

Neste sentido, a observadora tem que se predispor, para a partilha, a incorporação de papéis e, práticas/hábitos de grupo juntamente, com as ferramentas de pesquisa, como notas de campo e análise de dados, para que, posteriormente consiga descrever e clarificar, toda a vivência numa documentação qualitativa, interpretativa e narrativa,

“(...) o investigador procura tornar-se membro de um grupo, (...) ou eventualmente ficar sob estudo. Por estar imerso na progressão dos eventos, o investigador espera encontrar-se num posição privilegiado para obter muito mais informações, e um conhecimento profundo do que aquele que seria possível se estivesse a observar de fora (Vinten, 1994).” (Alferes, Castro, Mónico & Parreira, 2017, p. 726).

O papel da investigadora, passa por mais uma vez, deter a capacidade, de se adaptar ao meio, que está prestes a mergulhar, isto é, assumir a prática de vivência humana, desse respetivo grupo, como seu, de modo a alcançar a confiança dos “*insiders*”, para mais tarde, alcançar uma revelação, uma compreensão, à vista dos “*outros*” respetivamente, ao que significam, as suas práticas.

“O observador participa da vida diária das pessoas em estudo, tanto abertamente no papel de pesquisador, como assumindo papéis disfarçados, observando factos que acontecem, escutando o que é dito e questionando as pessoas ao longo de um período de tempo. (Becker & Geer, 1960; Trauth & O’Connor, 2000)” (Alferes, Castro, Mónico & Parreira, 2017, p. 727).

A observação participante caracteriza-se, por uma metodologia que se destina a viver o quotidiano, dos atores sociais e, das suas representações, no meio ambiente, com vista a pesquisar, a relatar, a entender, as razões históricas, socioculturais e, individuais dos mesmos. A convivência no quotidiano, permite à investigadora, compreendê-lo na sua naturalidade, estudá-lo, questioná-lo e intervir, com o intuito de modificar ou, digamos assim, desenvolver atividades necessárias, que os atores sociais, necessitem na comunidade envolvente. (Martins, 1996). A investigadora deve reforçar o seu trabalho de estudo e participante, através de entrevistas ou, análises de discursos, dos seus sujeitos.

“Estas interações mais focalizadas providenciam uma oportunidade para o investigador verificar o seu entendimento das coisas, em comparação com a interpretação daqueles que estiveram a ser observados, e para obter informação adicional e relevante para o estudo (Smith & Denton, 2001).” (Alferes, Castro, Mónico & Parreira, 2017, p. 727).

Ora,

“Um cientista que entra numa determinada comunidade para registrar o comportamento de um determinado grupo pode registrar comportamentos e ter acesso a informações em primeira-mão, percebendo emoções e comportamentos de indivíduos com uma determinada identidade grupal, de uma forma que não seria possível obter a partir de um mero questionário (Mónico, 2010, 2011).” (Alferes, Castro, Mónico & Parreira, 2017, p. 727).

No que toca, à aplicação deste método qualitativo, em campo, a investigadora irá se deparar, com uma interrogativa:

Como passar de mera observadora, para uma observadora participante?

Para responder, a esta questão, Spradley (1980), enumera as diferenças que as distinguem:

- **“Duplo propósito”** – A observadora participante, decide iniciar um estudo, a uma situação social, onde se dedica, às atividades e vivências, que vai enfrentar, com o objetivo de assumir uma posição de espectadora e, de atriz participante: para com as atividades desenvolvidas, nesse respetivo meio, (tendo sempre consigo o seu bloco de notas; para anotar toda a informação recolhida); para com os sujeitos (descrevendo igualmente, no seu bloco de notas, quais os indivíduos e, suas características, presentes na ocorrência); para com o meio ambiente, registando todas as particularidades, acerca do aspeto físico/material, que o envolve.

Todavia, uma mera observadora somente, irá debruçar-se sobre as atividades visionadas, que se estabelecem, nessa respetiva situação social, para o seu estudo.

- **“Atenção explícita”** – Para o entendimento, de uma atividade; de uma atitude; de uma prática; de um ideal; de um comportamento; de uma identidade, o sujeito, deveria permitir-se conhecer a si próprio, ser um ser ativo, de maneira a identificar, a apelidar e, recordar todas as suas atividades praticadas, informações e, objetos, que o definem, para (re) descobrir, toda a sua “*overload*” (sobre carga), tanto física como emocional. Portanto, todos os sujeitos, ativos ou adormecidos, adaptam-se ao meio, em que estão inseridos, esquecendo ou, pondo de parte determinada informação, que acham que não precisam, ou, não querem de todo identificar, logo, o papel de uma mera observadora, num meio ambiente tão complexo, passa por excluir, a sua autoconsciência, para a compreensão destas realidades sociais.

Contudo, a observadora participante procura compreender, identificar e, explicitar, toda essa informação, a “*overload*”, que o Homem rejeita e, não dá sentido, sob a prática da própria consciencialização, a perspicácia da investigadora.

- **“Lente de ângulo aberto (*Wide- angle lens*)”** – Todos os seres humanos conseguem identificar informações, de uma determinada atividade ou, realidade humana/social, através da visão (a “*destreza percetiva*”). É neste fator, que se verifica a diferença, uma mera observadora, vê, escuta e identifica, a problemática, assim sendo procede ao desenvolvimento ou, à redação, de uma solução preventiva ou, resolutive, para tal questão. Enquanto que a observadora participante, estimula a sua intelectualidade (pensamento/consciência) e, capacidade de aproximação ao contexto social, para obter uma informação mais alargada, que lhe permita futuramente, elaborar soluções ou conclusões - “(...) com uma “*lente aberta*”, tendo um espectro mais alargado de informação.” (Alferes, Castro, Mónico & Parreira, 2017, p. 729).
- **“A experiência de insider e outsider”**– Neste ponto, a mera observadora apenas, se dedica ao estudo, de uma parte envolvente, do meio, uma vez que observa somente, o que se manifesta, no seu interior, assumindo assim, um papel de “*insider*”, que ignora as conceções individuais, de cada sujeito, só a sua perspetiva, é a dominante, para este estudo descritivo.

Por sua vez, a observadora participante, assume a sua multiplicidade de papéis, tanto de espectadora, como de atriz, que irá enriquecer, o seu discurso de entendimento relativo, ao fator em investigação. A observadora participante é, ao mesmo tempo, “insider” e “outsider”.

- **“Introspeção”** – No quotidiano, os seres humanos, por vezes, não refletem sobre as suas ações praticadas ou, comportamentos empregados, exceto em casos, de má conduta, em que se veem conduzidos a isso, acabam, algumas vezes, por ser punidos pelo ocorrido, desta forma, torna-se necessário, que ocorra uma reflexão e explicitação, do “porquê”, de tais acontecimentos. Nesta ótica, a observadora participante deve estimular a introspeção e o diálogo, dessas realidades vivenciadas, nunca esquecendo as suas competências básicas e, as “regras” culturais ou sociais, do ambiente e dos seus sujeitos.
- **“Anotações”** – Por fim, as anotações de campo, são a base para o futuro trabalho, da observadora participante. Cabe à investigadora, registar todos os dados visionados, escutados e igualmente, as emoções que lhe foram transmitidas, para si própria. No entanto, o registo de todo o quotidiano, pode não ser possível, pois enquanto a mesma participa, vivamente no ambiente, o tempo para realizar anotações, pode não surgir. O que acontece, muitas vezes, é que todo o registo, só é feito, quando já se abandonou o campo. Como tal, o que é exigido, à observadora participante, é que mantenha, o seu “*duplo propósito*” (referido primeiramente): o papel de atriz social, no meio inserido; a capacidade de perceção de si própria e, dos “outros”; o registo de todas atividades e, práticas desenvolvidas/experimentadas.

“A Observação Participante, enquanto método de recolha de dados, em que o investigador procura tornar-se membro de um grupo ou organização sob estudo, requer prática, conhecimento e compreensão por parte do observador (Jorgenson, 1989; Ying, 1994).” (Alferes, Castro, Mónico & Parreira, 2017, p. 729).

Neste propósito, a investigadora participante, assume uma posição privilegiada, para a obtenção de conhecimentos e, informações aprofundadas, que não seriam possíveis de alcançar, por outras técnicas de investigação. (Vinten, 1994).

Tal facto, exalta as inúmeras vantagens, tais como: a veracidade nas emoções e comportamentos dos envolvidos (Kenrick, Neuberg, & Cialdini, 1999); a possibilidade de olhar o global, na sua forma real e natural, o que origina uma visualização positiva, das motivações e comportamentos interpessoais; a capacidade de imersão em grupos ou, culturas, para o processo de pesquisa e, de percepção interna, do meio ambiente, com o intuito a atingir, uma narrativa autêntica, à problemática em estudo, combatendo a conceção de juízos de valor ou, a manipulação dos factos vivenciados. (Everston & Green, 1986).

Porém, esta técnica também, apresenta as suas limitações, “(...) sendo “*válido para hipóteses gerais acerca das causas do comportamento social, mas uma técnica menos boa para testar hipóteses causais*” (Aronson, Wilson, & Brewer, 1998, p.101)” (Alferes, Castro, Mónico & Parreira, 2017, p. 730).

“É necessário que o cientista e a sua ciência sejam, primeiro, um momento de compromisso e participação com o trabalho histórico e os projetos de luta do outro, a quem, mais do que conhecer para explicar, a pesquisa pretende compreender para servir. (p.12)” (Brandão, 1984). Cit. in (Alferes, Castro, Mónico & Parreira, 2017, p. 730).

De acordo, com o que foi referido, por estes autores, o principal desafio da observadora participante, é de facto, estudar e compreender a vida humana, mas igualmente, uma polémica pode surgir, de que forma irá a investigadora equilibrar, na sua balança intelectual e emocional, as “vibrações”, as sensações, as informações, que lhe são transmitidas pelo “o quanto vê” e, ao mesmo tempo, “o quanto participa vivamente”, em campo?

A principal dificuldade, dos observadores participantes, é a de conseguir preservar o rigor absoluto, na investigação, sendo que, quando se encontra em diálogo e, contacto direto, com atores participantes, dessa determinada realidade, a observadora não pode suspender,

a convivência que está a ocorrer, para se dedicar a tomar notas ou, gravar o ocorrido, ou seja, é necessário que a própria proceda, mais tarde, a alguma seletividade no que pretende registar.

Para Vinten (1994), outra das desvantagens, verifica-se na presença da investigadora, em campo - as emoções, as ações e os comportamentos, dos indivíduos, oriundos desse respetivo ambiente, podem ser alterados ou, em alguns casos, manipulados, visto que podem agir sem espontaneidade e, veracidade, “(...) *a presença do observador pode ser comparada ao impacto que uma câmara de filmar provoca no comportamento das pessoas.*” (Vinten, 1994). Cit. in (Alferes, Castro, Mónico & Parreira, 2017, p. 731).

Por último, a limitação da Observação Participante, destina-se às expectativas pré-concebidas, que os investigadores/observadores, podem estabelecer, antes de iniciar o seu processo de estudo, facto, que poderá originar, uma má direção do processo e, ainda, a perda de racionalização, que lhes é exigida, na visualização dos comportamentos sociais.

“Este problema – apelidado de enviesamento do observador (Kenrick et al., 1999) – reside na possibilidade de o investigador intuir ou adivinhar acerca do que espera encontrar, indo, assim, ao encontro das hipóteses que formulou.”

Em suma, André (1992), considera que a aplicação desta técnica metodológica, apresenta conclusões como:

“O que se verifica (...) é que a grande maioria [das observações] envolve dados de campo, sistematizados em forma de descrições, que acrescentam muito pouco ao que se sabe ou conhece ao nível do senso comum. É o empírico pelo empírico. O investigador parece satisfazer-se com o facto de recolher uma grande quantidade de dados, e parece esperar que esses dados, por si, produzam alguma teoria. Mas é evidente que sem um referencial de apoio que oriente o processo de reconstrução desses dados não há avanço teórico – fica-se na constatação do óbvio, na mesmice, na reprodução do senso comum. (pp. 31-32)” (André, 1992). Cit. in (Alferes, Castro, Mónico & Parreira, 2017, p. 731).

Finalizando, sem a bagagem e a confrontação, com teorias científicas; a utilização de outra técnica metodológica suplementar, a investigadora, não será capaz de realizar ou, identificar uma nova, ou, uma já, existente concepção, com relevância teórica, para a evolução científica e empírica, de determinado campo.

Conclui-se, que a observação participante, é uma ótima técnica metodológica, para entender os “outros” e, campos sociais, todavia para se elaborar, um estudo analítico, verdadeiro e descritivo é necessário mais profundidade – para conseguir-se o rigor absoluto.

Entrevista em pesquisas qualitativas -

Para começar, a entrevista, é uma técnica metodológica usada para pesquisas qualitativas. Contudo, importa referir, que a informação ou, conhecimento que será obtido, deve ser bem definido, em bases teóricas ou metodológicas, de maneira a que o rigor, seja uma característica imperativa, na sua implementação. É aconselhável, da parte da investigadora, uma contextualização prévia, relativa às concepções teóricas, que pretende apurar ou, identificar; o público alvo, que pretende entrevistar; o relato de todos os instrumentos auxiliares, que irá utilizar, bem como, a descrição de todo o ambiente, que envolverá esta ação.

Na sua natureza, a entrevista, trata-se de uma situação de diálogo e, troca de comunicação, de carácter intencional, entre dois sujeitos ou, mais, dependendo do público alvo, que se pretende interpelar, com o intuito de obter informação, opiniões ou objetivos essenciais, para determinado estudo em vigor. (Morgan, 1988)

Nesta pesquisa qualitativa, a investigadora, com o objetivo de enriquecer e, identificar, a noção que o seu público, nomeadamente, a equipa da Rede Local de Intervenção Social, detêm das concepções teóricas, da mediação intercultural e, ainda na ideia, de acrescentar mais rigor, veracidade, às suas análises e avaliações, dos episódios ocorridos, elaborou uma entrevista semi-estruturada.

Importa referir que a transcrição da entrevista, não constará neste trabalho, uma vez que foi solicitado confidencialidade e, sigilo profissional, por parte da equipa da RLIS.

É exigido à investigadora, um estudo prévio ou, por outras palavras, uma preparação racional de conhecimentos científicos, para que na altura, da ação participante, a mesma

seja competente, para direcionar a dinâmica da conversa, para aspetos fundamentais, que proporcionem o aprofundamento do seu estudo analítico ou, a possibilidade de identificar, novos dados relevantes.

Neste seguimento, é de explicitar, quais são às possíveis, barreiras e limitações, da entrevista, numa investigação qualitativa.

A utilização da entrevista não é imperativa, especialmente, em campos de investigação, em que se manifestem situações polémicas nomeadamente, situações de conflito entre os sujeitos; perseguição/manipulação política ou de poder; violência física ou psicológica (em territórios como: escolas; hospitais psiquiátricos, estabelecimentos prisionais, entre outros) ou, em determinados campos em que os “investigados”, apelam ao seu anonimato, portanto, a aplicação desta técnica, não é exequível nestas realidades, uma vez que o diálogo e a partilha de informação poderá, de alguma forma, ser manipulada e, não refletir a veracidade que tanto a investigadora, procura para o seu conhecimento empírico da experiência.

A entrevista, torna-se pertinente para territórios em que:

- ✓ Se possa conhecer com mais profundidade as crenças, valores, ideais, hábitos e, práticas vivenciadas no quotidiano;
- ✓ Exista a possibilidade de conhecer, entender quais são os atores sociais, desta realidade, através da troca de comunicação;
- ✓ A investigadora procure realizar um levantamento, de informação sobre determinado fator;
- ✓ Se procure compreender, como se estabelece a convivência e as relações interpessoais, entre os sujeitos.

Como tal, esta técnica metodológica, permitirá alcançar um saber específico e, digamos assim, “pessoal”, acerca dos atores sociais, em campo e, posteriormente, na redação do trabalho de pesquisa, da investigadora, constituir-se-á, numa ferramenta de auxílio, para as suas caracterizações, do meio envolvente e das interações grupais.

Nesta ótica, a elaboração deste procedimento, é uma tarefa bastante peculiar, não se trata de uma situação de conversa, “de café”, estamos a falar, de uma ação, em que existe, de facto, diálogo aberto, mas que assenta em fatores rigorosos e, em material científico.

Previamente à sua implementação, é necessário que se elabore um planeamento, de forma a que se estabeleça:

- ❖ A seleção dos entrevistados;
- ❖ A redação de um guião, onde deve constar todos os objetivos, que se pretende apurar;
- ❖ A formulação das perguntas, tendo sempre em conta, qual o assunto ou informação, que se pretende “puxar” para a oratória. Importa referir, que as questões podem ser aplicadas aleatoriamente;
- ❖ A utilização de dinâmicas ou, “quebra-gelos”, com a finalidade de envolver o seu público, para a exposição do assunto desejado.

A investigadora na elaboração da entrevista semi-estruturada, previamente, deve preparar-se cientificamente, para a formulação das questões, no entanto, também, para a condução da oratória, de modo a conseguir-se, a veracidade e o rigor empírico e, em última instância, uma preparação técnica, relativamente ao “confronto” direto, que a mesma terá com os atores sociais. Neste caso, esta irá se apresentar, não como “um deles”, mas como, uma estudante alheia, à realidade convivida, com vista a estudar e, a apurar informações, acerca de uma prática.

Categorizando, à investigadora é exigido:

- A definição das suas questões de partida - quais são as problemáticas/objetivos, que procura investigar, sobretudo que as interiorize no seu diálogo, com “o outro”;
- Conhecimento do espaço físico e, da convivência humana, do território, em que esteve inserida (que se manifesta, neste caso, no espaço da RLIS; na observação e, participação dos atendimentos; nas visitas domiciliárias; na análise da atuação dos profissionais da RLIS, na comunidade);
- Bagagem bibliográfica, no sentido em que, para a investigadora compreender as práticas realizáveis em campo, foi necessário um processo de reflexão e racionalização, nomeadamente de leitura de documentos e estudo próprio. Tais requisitos são necessários, para adquirir maior entendimento, sobre o campo de atuação e presentemente, para conduzir a entrevista;
- Uma postura aberta e dialogante – transmitindo para o ambiente da entrevista, sensações de confiabilidade, de serenidade e de relaxamento, aos entrevistados,

alguma informalidade será uma constante, porém esta postura, um pouco informal, deve conter dois pressupostos: que o diálogo se desencadeie naturalmente; que a comunicação alcance as “respostas”, para os objetivos pretendidos.

É de realçar, que o sucesso da entrevista depende de três elementos, relacionados entre si, a construção da entrevista – o guião; postura da investigadora, no decorrer da ação e, a sua análise, tendo em conta, os pressupostos da abordagem qualitativa.

A análise da entrevista, exige à investigadora, uma capacidade de interpretação e, simultaneamente, de construção, de ideias, conceções ou, conceitos, face ao exposto pelos entrevistados. Porém, esta interpretação, deve ser objetiva, todo o material extraído tem a obrigatoriedade, de corresponder aos objetivos, às hipóteses e, ao conhecimento empírico, necessário para a veracidade científica/académica, que a investigadora, nesta observação participante, pretende racionalizar.

Neste pressuposto, emerge o paradigma da subjetividade:

“A subjetividade, elemento constitutivo da alteridade presente na relação entre sujeitos, não pode ser expulsa, nem evitada, mas deve ser admitida e explicitada e, assim, controlada pelos recursos teóricos e metodológicos do pesquisador, vale dizer, da experiência que ele, lentamente, vai adquirindo no trabalhado de campo. (p.128)”

Geraldo Romanelli (1998). Cit. in Duarte (2004, p. 216/217).

Na linha de Geraldo Romanelli (1998), a ação praticada pela entrevista, envolve interação e convivência, entre um ou vários atores, que se figuram, pelo entrevistador e sua respetiva plateia. Portanto, nesta realidade, a entrevistadora terá a função de ouvir, questionar e, interpretar a linguagem verbal e gestual. Ora, é exatamente, neste processo de descodificação, que é impossível, para a investigadora, dispersar ou, ignorar a sua consciência, por outras palavras, a subjetividade, representa a intuição; a intelectualidade; a emocionalidade e, o pensamento interior, intrínseco ao ser humano. Face ao exposto, cabe à investigadora assumir, digamos assim, a sua consciencialização, fundamentá-la e explicitá-la, sem menosprezar, os conhecimentos científicos e metodológicos, que regem a construção de todo o seu trabalho, em campo e, futuramente, académico. Outro fator, que irá auxiliar este confronto, entre a subjetividade humana e o ambiente envolvente, é a experiência, isto é, através da acumulação de convivência e interação, com os sujeitos

e seus ambientes, a investigadora conseguirá, progressivamente, distanciar-se, dos seus “sentidos humanos” para assim, direcionar todo o seu pensamento e, sensações sensoriais para a realidade observada.

Nesta ação, a observadora participante, que ao longo da sua vivência, assumiu o papel de técnica social, “igual” à sua plateia entrevistada, neste respetivo momento, detém a necessidade de mutação, de maneira a assumir, também, o seu papel de investigadora, que mais uma vez, nesta intervenção, procura informação específica, para construir, o seu relatório de investigação.

Identificar a investigadora, como autora, do seu processo de pesquisa, não desconsidera, a qualidade dos seus informadores: o seu olhar sobre a comunidade, nem retira a importância dos utentes e, suas problemáticas sociais, unicamente, esta postura permite que a própria, não se desenquadre, do seu verdadeiro trabalho, que é estudar os objetivos da sua investigação; escolher métodos metodológicos acessíveis e, elaborar um guião, de questões, que mais tarde, analisará e relacionará, com os conteúdos científicos, para o seu trabalho final académico. (Velho, 1986)

“Seu ponto de partida será sempre aquilo que o informante lhe diz, pois isso é a sua matéria-prima. Porém, produtos da cultura, sejam industriais, académicos ou artísticos, não são apresentados enquanto matérias-primas – para que sejam produto, tem que haver trabalho, investimento, modificações, supressões, manufatura. Portanto, não cabe supor que relatórios de pesquisa ou teses de doutorado devam funcionar tão somente como “caixas de ressonância” de falas alheias, cadeias de transmissão de ideais e reivindicações de grupos “sem voz” no meio académico.”
Duarte (2004, p. 218).

Interpretando, “a matéria-prima” (Duarte, 2004), define-se toda a envolvimento do campo: os profissionais da RLIS; os utentes; os problemas sociais; os atendimentos/acompanhamentos realizados, pelos profissionais, e as intervenções comunitárias. A “a mão- de – obra”, na ótica da investigadora, trata-se da teoria e, conceitos científicos, as técnicas metodológicas, a capacidade de racionalização da própria , por fim “ o produto ” (Duarte, 2004), representa a conjugação, de todos os

procedimentos como: a observação participante, as notas de campo, a análise da entrevista e, toda a redação empírica, do trabalho académico.

Desta forma, a postura da investigadora, nesta ação, deve transmitir confiança, isto é, o rigor deve estar presente, na sua pesquisa científica; na sua opção metodológica e técnicas; na escolha do seu objeto de estudo; na observação de campo relativa, às ações e relações estabelecidas, entre os sujeitos participantes, com o intuito de na exposição, da entrevista, a própria, ser capaz de garantir, uma dinâmica fluente, com o seu público alvo, facto, que irá permitir uma obtenção de respostas “mais” verdadeiras e, profundas. (Leonardos & Brito, 2001)

“Segundo Ana Cristina LEONARDOS e Ângela Xavier de BRITO, “toda escolha de um equipamento conceitual e operacional a ser adotado em um estudo ocorre em razão de uma interação entre o objeto a conhecer e a personalidade do pesquisador (...). Daí a importância de explicitar-se e justificar as opções metodológicas contextualmente, mediante descrição dos procedimentos priorizados e das formas pela quais as informações foram obtidas e sistematizadas” (2001, p.27).” (Duarte, 2004, p. 219).

Resumindo, quando se faz uso da entrevista, para uma investigação, é necessário especificar e, interiorizar:

- Os motivos, da escolha desta técnica metodológica;
- O porquê, da seleção dos determinados informadores;
- Quantos entrevistados serão, bem como a sua caracterização, nomeadamente a sua idade, sexo, profissão ou, posição social, que os mesmos ocupam, na realidade participada;
- A descrição do cenário, em que se dará este contato direto, ou seja, como se procedeu ao convite para o relato dos depoimentos, onde se irá realizar e, também, à posteriori, como se elaborará a sua transcrição – é de salientar que na presente investigação, tal facto não constará, neste trabalho académico, uma vez que por motivos profissionais, foi pedido o anonimato.
- O guião da entrevista;
- A análise ou, descrição dos depoimentos em concordância, com os objetivos empíricos pretendidos a alcançar, pela investigadora;

- Que nem tudo o que é citado ou, explicitado pelo entrevistado, ou, entrevistados, pode ser considerado objeto de estudo. Para o sucesso da pesquisa qualitativa, será preciso que a investigadora, no processo de análise, não identifique a informação como um todo, mas sim, a organize, de maneira a selecionar o que é relevante e, contributivo, para o material de pesquisa.

Em jeito de conclusão, na análise da informação obtida, a investigadora, deve estar ciente que o entrevistado ,ou, entrevistados podem incorporar uma personagem, quer isto dizer, no decorrer da entrevista, pode se tornar perceptível, para a plateia, qual é o objetivo desta ação, como tal, podem surgir respostas preparadas ou, manipuladas. A representação de um papel, que pode não existir. Assim, nem tudo o que é falado, pelo público alvo, pode ser considerado, uma verdade absoluta, cabe à investigadora, confrontar toda a suposta verdade e, pontos de vista, com a prática observada e, participada em campo. Os resultados, devem então, ser relacionados com os registos de observações de campo, do seu bloco de notas ou, registo sumários das atividades realizadas, no quotidiano. Ainda não obstante, a interligação também, deve ocorrer com os dados qualitativos estudados, ao longo do processo de pesquisa científica, de modo a mais uma vez, verificar o que é rigor e verdade.

Igualmente pode acontecer situações, em que a informação, ponha em causa as bases científicas ou, teóricas selecionadas, para o desenvolvimento da pesquisa, ou seja, será que os objetivos e, as conceções científicas preparadas, pela investigadora, são as mais corretas ou, as que realmente, se adequam à comunidade?

Esta problemática, pode ocorrer na entrevista, sendo que a investigadora somente, pode e deve estar aberta, à mudança ou, à reformulação, de todo o seu trabalho de pesquisa, uma vez que estudar e investigar, campo de convivência humana, é uma realidade imprevisível, que a qualquer momento, pode surgir uma nova realidade , que seja empírica, para todo conhecimento e entendimento, das interações.

Em suma, a entrevista, em investigações qualitativas, permite a construção de uma relação, entre a investigadora e os entrevistados, sob a forma de troca de comunicações, mais concretamente, existe a partilha de informação, mas ao mesmo tempo, é dada a oportunidade de o público alvo, dialogar e, se caracterizar a si próprio; de refletir acerca das suas práticas ; de relacionar toda a envolvimento do contexto social, com a sua formação, os seus valores, os seus conhecimentos empíricos, sobre determinada ação

social - a intervenção comunitária. A investigadora atua como mediadora, entre a ótica do entrevistado e, as práticas laborais, originando no indivíduo, a necessidade de refletir e, de se questionar a si próprio, assim como, todo o seu trabalho profissional na comunidade. Concluindo, a auto-avaliação, a auto-apreciação e, a auto-afirmação será uma constante.

CAPÍTULO IV

APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DO PROCESSO DE INVESTIGAÇÃO

O estágio de investigação da mestranda, iniciou-se numa primeira fase, na AMITEI, onde a observação e o estudo, iriam debruçar-se sobre as características e, bases de atuação, de uma Diretora Técnica, no seio, de uma entidade de cariz social. Contudo, a estadia da mestranda, no gabinete da Diretora foi curta, uma vez que foi transferida, para outra resposta social, financiada pela AMITEI, a Rede Local de Intervenção Social, da freguesia de Marrazes e Barosa.

Deste modo, todo o desenvolvimento da investigação, do estudo, da compreensão, da observação participante e, do entendimento, direcionou-se para a atuação, da equipa constituinte da RLIS. O processo de incorporação e, racionalização da mestranda, no quotidiano, demonstrou-se tão profundo, que a mesma, assumiu o papel de técnica superior de serviço social, em campo, o que originou, o “nascimento” da problemática em debate, *“A presença da Mediação Intercultural na Intervenção Comunitária”*.

Na AMITEI:

Primeiramente foi pedido à estagiária, que organizasse todos os processos, respetivos a cada utente, por secções de pertença, nomeadamente ao Centro de dia, Lar; SAD – Serviço de Apoio Domiciliário e, ao FEAC (apoio alimentar financiado, pela União Europeia, a famílias carenciadas). Para obter um conhecimento, mais aprofundado, dos utentes e das respostas sociais, da AMITEI, isto é, como a instituição atua e, presta a sua solidariedade, na comunidade.

Posteriormente, foi solicitado à mestranda, pela Diretora Técnica, a recolha de dados, relativa a cada utente, de modo a posicionar a resposta social, que cada um usufrui. Trabalho de pesquisa e retificação, que é necessário, para o preenchimento da Carta Social, algo, que é exigido anualmente, pela Segurança Social, às Instituições Particulares de Solidariedade Social ou, Entidades com respostas sociais.

A Carta Social, pretende ter uma estimativa, de quantos utentes, mulheres e homens, frequentam as respostas sociais, quantos necessitam de refeição, medicamentos ou, produtos de higiene, assim como, quantos sofrem de enfermidade física ou, mental, que os impossibilita, de praticar atividades físicas e sociais, consequentemente necessitam de apoio constante por parte, de uma cuidadora.

Ainda no seio da AMITEI, a pedido da Segurança Social e, ao mesmo tempo, do Ministério Público, foi exigido à Diretora Técnica, a elaboração de um novo Código de Ética e Boa Conduta, que deveria incluir, a nova legislação referente, ao assédio sexual. Como tal, a pedido da própria, a estagiária, procedeu à reformulação, de um novo Código de Ética e Boa Conduta, referente a valores, normas; direitos e, deveres, aplicáveis a todo o pessoal trabalhador/envolvente, da AMITEI - em anexo segue o documento realizado.

A participação da mestrandia, no interior da AMITEI, pelo menos de forma direta, não chegou a ser suficiente, para a própria, poder elaborar alguma conceção profunda ou, concreta, no que diz respeito, à atuação da Diretora Técnica. Todavia, o trabalho de reconhecimento dos utentes, nomeadamente, a atividade, de organizar os processos, serviu para a inteiração, sobre as variadas respostas sociais, que a AMITEI implementou, na comunidade.

Para a investigadora, numa outra realidade de estágio, como mais a frente será descrito, compreender as características, dos beneficiários do FEAC, bem como este apoio social, exalta o seu cariz interventivo, na comunidade. De momento, a referência ao FEAC, torna-se oportuna, pois mais à frente, nesta análise, irá ocorrer uma mudança de cenário, onde a investigadora, se deparará, com todo o processo de desenvolvimento e, atribuição desta resposta social, aos seus destinatários.

O FEAC – Programa Operacional de Apoio às pessoas mais carenciadas - denomina-se de um fundo europeu, que é distribuído pela Segurança Social, às diversas instituições públicas ou, privadas de ação social. O desenvolvimento deste fundo dá-se, através de parcerias, com organizações e instituições, que se destinem, à entrega de géneros alimentares e materiais, de modo a combater a pobreza e, em determinados casos, a exclusão social, ou seja, a sua principal preocupação, é garantir a sobrevivência dos indivíduos/agregados familiares, da comunidade.

É de referir, que um utente ou, um agregado familiar, para beneficiar de tal apoio, é sujeito a uma avaliação, ou, podemos dizer, a um diagnóstico, realizado pela equipa da Rede Local de Intervenção Social, (outro projeto financiado, pela AMITEI, que será mais à frente explicitado), onde deve constar, o cálculo do orçamento familiar; as problemáticas existentes e, quais possíveis soluções. Também, ao mesmo tempo, que os beneficiários do FEAC, recebem géneros alimentares ou materiais, estes, devem participar em sessões de esclarecimento, como por exemplo, sobre dicas de poupança ou, como economizar, quando se dirige ao supermercado, com o objetivo, de prevenir o desperdício.

Assim sendo, o FEAC, procura assistir, os indivíduos/agregados familiar, na sua inclusão social relativamente, ao meio em que estão inseridos. Com esta reflexão, a investigadora, deparou-se de imediato e, no decorrer da sua observação, aos processos do FEAC, o interesse deste fundo europeu de sustentar o direito à cidadania e, de manter a coesão social.

Como tal, a investigadora relaciona a atividade do FEAC, com uma vertente de intervenção comunitária, defendida por, Manuel Matos (2009), isto é, a **intervenção científico-técnico-funcionalista**:

“(...) Este tipo de intervenção privilegia e reivindica a competência científico e técnica e tecnológica dos seus agentes, cujas soluções gozam do poder de serem universalmente aplicáveis em nome do princípio da homogeneidade e da conformidade social.”, portanto, “(...) o discurso da intervenção comunitária veicula uma intencionalidade política e tende a constituir-se em instrumento de gestão e de regulação da conflitualidade social. (...)” (Matos, 2009, p. 182).

Relacionando, as palavras de Manuel Matos (2009), com os propósitos do FEAC, para a investigadora, ambas se traduzem, sendo que primeiramente, trata-se sem dúvida alguma, de uma intervenção, que pretender modificar uma realidade local e, comunitária. Em segundo plano, para Manuel Matos (2009), a competência científica ou, técnica dos seus agentes, também é uma realidade, uma vez que é aplicável, por uma Associação de Solidariedade Social, que como o próprio nome indica, pretende transmitir solidariedade, para com os seres humanos e, ainda, por outro fator, quem acompanha todo o diagnóstico realizado, para uma posterior, aplicação desse fundo, são os técnicos superiores da área social, da RLIS, estamos a falar, de profissionais

licenciados, que detêm todos os conhecimentos base, para a aplicação de uma solução, que tenha em vista, a inclusão social.

Continuando a análise, segundo Manuel Matos (2009), este tipo de intervenção, apresenta maioritariamente, uma intenção política, que pode ou, deve ser aplicada, a um elevado número de pessoas, de forma a reger os conflitos e, a coesão social. Tendo por base esta racionalização, o programa do FEAC, é exatamente uma norma, imposta pela União Europeia, aos seus Estados Membros, aí está a sua intencionalidade política, mas igualmente, social, para combater e, até numa perspectiva positivista, anular os conflitos; acreditar na construção de uma sociedade firme, em que através, destas políticas sociais, se consiga manter a participação e integração, de todos na convivência humanitária.

Não obstante, Manuel Matos (2009), ainda aprofunda a sua qualificação,

“(...) de iniciativas comunitárias com base em projetos construídos a partir dessas novas entidades de natureza bastante indefinida do ponto vista político-social, chamadas parcerias ou até partenariados. Como é sabido, tais entidades caracterizam-se pelo seu hibridismo matricial onde é essencial que os interesses associados assegurem a prestação de bens e serviços colectivos, considerados de interesse público ou, pelo menos, de interesse social. (...)” (Matos, 2009, p. 183).

Face ao exposto, o FEAC, apesar de ser um fundo financiado, pela União Europeia, e posteriormente, distribuído pela Segurança Social, a forma como se expressa, é bastante peculiar - é realizada sob parcerias, entre empresas adjudicatárias, que na maioria das vezes, não apresentam um propósito político ou, social. Como refere Manuel Matos (2009), apenas se dedicam à disponibilização do produto, entre os pólos de receção ou, entidades mediadoras (fazem-se representar pela AMITEI, posteriormente a Rede Local de Intervenção Social), no respetivo caso têm como pilar, a estabilidade coletiva e, a obtenção de harmonia social.

Agora, debatendo com a qualificação de Manuel Matos (2009), o tipo de intervenção comunitária do FEAC, não está imune da qualificação de *“(...) uma natureza indefinida do ponto vista político-social, chamadas parcerias ou até partenariados.”*, Matos (2009), pois o envolvimento, desta dita ação social, só é realizável, através de candidaturas ou, cooperação dessas determinadas empresas, que nada indica que detenham, alguma predisposição para a intervenção social, ou para a gestão de conflitos, mas que, de alguma

maneira contribuem, aliás são as próprias, que disponibilizam o produto, logo sem a sua participação, nada seria aplicável.

No entanto, na consciência da investigadora, a participação destas empresas, é uma vantagem, para as mesmas, uma vez que lhes permite, o reconhecimento público, de caridade social e, de amparo, para a construção de uma sociedade europeia hermenêutica.

Dá-se a transferência da mestranda, a pedido da Coordenadora da RLIS, numa primeira instância, para o auxílio em organizar documentos, devido à falta de pessoal, mas posteriormente, a estudante é convidada, pela própria Coordenadora, a participar no quotidiano da sua equipa e, a realizar todo o seu estágio de mestrado, no seio das instalações da RLIS, de Marrazes e Barosa.

A Rede Local de Intervenção Social, RLIS, trata-se de uma política social, representativa da Segurança Social, ou seja, uma resposta social, implementada pelo Governo, com vista a auxiliar e, prestar apoio social, a utentes, de uma determinada área geográfica; de uma determinada freguesia de distrito.

Na ótica de Jonh Rawls (1993), a RLIS, pode manifestar-se numa ação assistencialista e, intervencionista do Estado, para corrigir desigualdades económicas e sociais. Para o filósofo, o Estado, tem o direito e o dever, de tirar a uns para dar a outros, isto é, as contribuições de todos os trabalhadores, à banca do Estado, torna possível, “forçar” alguns, a contribuírem para a melhoria, da qualidade de vida de outros. O pagamento de impostos impõe que, o Estado e, suas instituições representativas, distribuem justamente, os bens sociais e, promovam igualdade de oportunidades, para os cidadãos.

“Devem tentar proteger as liberdades de que gozam, aumentar as respetivas oportunidades e alargar meios de que dispõem para atingir os seus objetivos, sejam eles quais for.” (Rawls, 1993, p. 125).

Ainda, importa realçar, que a base de todo o trabalho realizado, na RLIS, vai de encontro aos pressupostos, defendidos pelo filósofo como, o princípio da diferença e o princípio da igualdade de oportunidades.

O princípio da diferença, deve ser promovido pelo Estado, como por exemplo, através de políticas e respostas sociais, que se baseiem em assumir, que existem desigualdades na comunidade. No entanto, essas mesmas políticas comunitárias, devem beneficiar sempre, os mais desfavorecidos.

O princípio da igualdade de oportunidades, deve ser igualmente, prestado pelo Estado, onde deve ser garantido, a todos os cidadãos, as mesmas oportunidades, de acesso aos mais variados sectores da sociedade, independentemente, do género, da cultura ou, da condição socioeconómica.

Como tal, os princípios de uma justiça social, no pensamento de Rawls (1993) e, no estudo realizado pela investigadora, são a manifestação de assistencialismo e, prestação social, dos órgãos do Estado Providência. Neste sentido, a Rede Local de Intervenção Social, é uma dessas manifestações, uma vez que se destina, aos mais desfavorecidos, da determinada área geográfica e, a todos aqueles, que de alguma forma, se veem derrotados; que são impedidos de alcançar a “igualdade de oportunidades” e, por fim, de usufruir o seu direito à cidadania plena.

“Cada pessoa deve ter um direito igual ao mais amplo sistema de liberdades básicas iguais que seja compatível com um sistema semelhante de liberdades para todos.” (Rawls, 1993, p. 239).

Neste seguimento, a RLIS, trabalha com técnicos sociais, que se deparam com adversidades sociais, culturais, pessoais e económicas, todos os dias, logo a comunicação, é o seu elemento chave, para uma posterior intervenção.

“Apenas o diálogo permite viver a unidade na diversidade. O nosso futuro comum depende da nossa capacidade para salvaguardar e promover os direitos humanos.

A cidadania é essencial para o diálogo intercultural pois convida-nos a considerar os outros, não de maneira estereotipada- como “o outro” -, mas como concidadãos e iguais.” (Moreira, 2016). Cit in Vieira & Vieira (2016, Editorial).

A capacidade de cada técnico social, comunicar com o seu utente, facto, que a investigadora vivenciou e participou, como técnica social, assenta nos pilares do diálogo intercultural; que busca a convivência humana; o estabelecimento de uma relação

empática; o carácter educacional; a resolução de conflitos e, a prevenção dos mesmos. É de referir, que mais a frente será especificada, todas as “ferramentas”, usadas no processo de assistencialismo e, intervenção da RLIS.

“Por outro lado, precisamos de ter consciência de que as competências necessárias para o diálogo intercultural não são adquiridas automaticamente: elas devem ser adquiridas, praticadas e alimentadas ao longo da vida. A educação para a cidadania democrática é essencial, tanto para o funcionamento de uma sociedade livre, tolerante, justa, aberta e inclusiva, quanto para a coesão social, a compreensão mútua, a solidariedade e o diálogo intercultural e inter-religioso, e para a igualdade entre as mulheres e os homens. Ela engloba todas as ações educativas formais, não formais ou informais, incluindo o ensino profissional, a família e as comunidades de referência, que permitem ao indivíduo agir enquanto cidadão ativo e responsável, respeitador dos outros.” (Moreira, 2016). Cit in Vieira & Vieira (2016, Editorial).

Após a transferência da mestranda, para a **Rede Local de Intervenção Social** da freguesia de Marrazes e Barosa – resposta social financiada pela AMITEI, supervisionada pela Segurança Social, dá-se início ao processo de investigação, onde foi primeiramente, solicitado que a mesma realizasse algumas tarefas, a saber:

A avaliação do FEAC, em que consistia, numa **primeira fase**, à elaboração e, ao envio de uma carta postal, para cada agregado familiar, de modo a ter acesso a este apoio. Na **segunda fase**, estes agregados, deviam apresentar-se no dia estimulado, para atendimento. O atendimento consistia, em que cada titular do agregado, apresentasse todos as suas despesas, nomeadamente faturas de água, luz, gás e os seus rendimentos, para calcular, se os seus rendimentos ficavam abaixo das suas despesas. Caso essa realidade se denotasse, procedia-se à atribuição do FEAC, através da distribuição de bens e, géneros alimentares mensais.

Na **terceira fase**, deu-se a utilização do ASIP, isto é, o portal da Segurança Social online, onde se fazem os registos de todos os atendimentos; dos relatórios sociais e, familiares de cada agregado. Deste modo, a investigadora recorreu à análise, dos casos sinalizados, para verificar se o pedido do FEAC, correspondia ao que estava informatizado, no sistema do ASIP, ou seja, se cada agregado detinha “*Ação Isolada*”, que lhe permite, o direito à ajuda alimentar. Importa referir que a “*Ação Isolada*”, é constituída pela avaliação realizada, pelo técnico(a) no atendimento, onde consta o diagnóstico familiar atualizado

Mais tarde a pedido da Coordenadora e, de modo a sustentar o estudo da investigadora, procede-se à verificação, dos registos de atendimentos realizados, por todos os técnicos da equipa constituinte. Para especificar melhor, cada técnico, quando realiza um atendimento, deve registar, no Portal do ASIP, o assunto que foi tratado, com o utente em questão. Este registo deve conter, uma breve descrição, do que foi tratado ou discutido em atendimento, incluindo um pedido e, um problema, que o próprio ASIP já disponibiliza, para o técnico escolher a opção, que melhor se ajusta com a problemática do utente.

Posto isto, esta atividade realizada, demorou cerca de dois meses, foi necessário, que a investigadora verificasse, todos os atendimentos, do ano 2018 até 2016, isto é, se estavam de acordo, com os requisitos mencionados acima. Ainda para a obtenção, de um total entendimento do funcionamento do ASIP, a investigadora assumiu, o papel de técnica e, adicionou informação que estava em falta. Com a observação e análise participante, a própria, diariamente, elaborou um sumário, acerca das características do seu público alvo; dos atendimentos; dos requisitos, que os profissionais sociais necessitam deter, para uma intervenção ou, encaminhamento social.

No que concerne ao público alvo, a análise dos registos de atendimentos, tornou possível, traçar um perfil base, dos utentes da RLIS. A maioritariamente dos utentes, que se dirigem à RLIS, em busca de auxílio e encaminhamento, assumem um perfil de exclusão social.

A exclusão social, caracteriza-se por uma situação, em que o indivíduo ou agregado familiar, se encontra fragmentado ou em desacordo, com a realidade em que está inserido. No seio das problemáticas inseridas, no portal da Segurança Social, a investigadora, procedeu à anotação, das que mais se evidenciavam, tais como a falta de recursos económicos; a falta de recursos materiais, como por exemplo, frigorífico ou fogão, que impossibilitava agregados familiares de se alimentarem, o seu nível de sobrevivência é posto em causa; a falta de recursos sociais, como apoios subsidiários, pensões e, apoios médicos; o desemprego; a toxicodependência e a marginalidade.

No âmbito desta realidade problemática, a investigadora, concluiu que os utentes, apresentam uma incapacidade, de superar as suas fragilidades e, conseqüentemente, procuram assistência/acompanhamento social na RLIS.

“Num mundo contemporâneo, em que todos tendem a considerar-se iguais, nem todos desenvolvem o mesmo esforço para conseguir a igualdade. O Estado Social tem mantido uma relativa coesão social na base de uma certa passividade dos assistidos. A coesão que se afunda na cidadania para todos apela, ao contrário, a uma solidariedade activa, baseada na crescente autonomia das pessoas.” (Fernandes Teixeira, 2013, p. 212)

É de salientar, que foi assistido pela observadora participante, casos em que o utente, se dirige ao técnico social, em busca de orientação, da sua adversidade, mas, não aceita as respostas ou, encaminhamentos que lhe são aconselhados; assume uma postura de rejeição e vitimização, optando por caminhos mais “fáceis” e, que de alguma maneira, que lhe permitam aceder, mais rapidamente, ao que necessita, como por exemplo, dinheiro, emprego ou, até liberdade. Esta postura, é referida por Machado Pais (2001), *“(…) como «Ganchos, tachos e biscates», que constituem muitas vezes práticas ilegais sujeitas a coimas ou sanções penais.”* Cit. in Margarido, Marques, Silva, Vieira & Vieira (2018, p. 32).

Em outra instância, foi denotado pela própria, a presença da mediação intercultural. A Mediação Intercultural, consiste sumariamente, à presença de um terceiro elemento, alheio ao conflito - o técnico social, que no presente caso, se faz notar, nos atendimentos realizados. Também, no decorrer desses atendimentos, os técnicos sociais, indiretamente e, sem se aperceberem, utilizam ferramentas como o diálogo; a empatia; o aconselhamento; a partilha de informação relevante; o respeito pelo “outro” e, por último, a negociação, de maneira a conseguir que o seu utente, alcance uma transformação interior, para posterior encaminhamento, para outras respostas sociais, como por exemplo: a Segurança Social; o Ministério Público; IPSS (Instituição Particular de Solidariedade Social), a Câmara Municipal de Leiria; Junta de Freguesia de Marrazes e Barosa, entre outras. O objetivo é resolver ou, prevenir a problemática vivenciada.

“Sempre que se fala em mediação, é comum emergir, em primeiro lugar, a ideia de posição intermédia, da presença do terceiro termo, “o terceiro” que se refere ao mediador como pessoa, ou à equipa que assume a função de ponte, ligação ou catalisador dos processos de mediação.” (Vieira & Vieira, 2016, p. 65).

Relativamente, à elaboração dos relatórios sociais e familiares, que são descritos no portal do ASIP, da Segurança Social, a investigadora apercebeu-se,

“(…) para a necessidade de um olhar e de uma intervenção social atentos a todos os processos de interação, sejam os que ocorrem nos contextos familiares, escolares, comunitários, laborais, jurídicos ou outros, durante e antes do conflito propriamente dito.” (Vieira & Vieira, 2016, p. 39).

Ora, nesta ótica, a investigadora, conjugando a sua capacidade intelectual e, a vivência em campo, verificou que os técnicos sociais, da equipa da RLIS, têm a responsabilidade, de se colocar no lugar dos seus utentes, para compreender e, aprofundar a problemática existente, com vista a ser possível alcançar uma solução ou, encaminhamento agradável, favorável e, respeitador, para a situação socioeconómica e social do mesmo.

Segundo, os autores Ana Vieira e Ricardo Vieira (2016), esta capacidade de transmutação, do terceiro elemento, que se faz representar neste campo, pelo técnico social, dá origem à mediação intercultural (facto, que mais à frente será especificado).

“(…) a busca da mediação intercultural, quando se procura encontrar um terceiro lugar aceite pelos extremos em tensão/conflito, mas que é um lugar mediado, negociado e nunca fixo. Está sempre móvel entre as duas posições mais extremadas, tipo uma geometria variável. (...)” (Vieira & Vieira, 2016, p. 39).

No decorrer da investigação/estágio, a investigadora realizou e assistiu, por diversas vezes, a atendimentos, inclusive participou em visitas domiciliárias, acompanhada por técnicos da RLIS.

Num dos episódios, de uma visita domiciliária, os técnicos sociais, foram alertados pela Segurança Social, de uma emergência, isto é, uma utente, encontrava-se num episódio de delírio e descompensação, andava completamente despida, pela casa e aos gritos. Esta utente vivia, numa habitação social, juntamente com outros indivíduos, desta forma foi dado o alerta. Perante esta situação, a equipa dirigiu-se de imediato, ao local, para dar conta da ocorrência e simultaneamente, a Coordenadora articulou com outros serviços: a PSP dos Marrazes e, os Bombeiros Municipais. Ao chegar ao local, a primeira preocupação da equipa, foi acalmar a utente, de modo a que esta se vestisse, se alimentasse, para posteriormente, ser possível dialogar e, apurar, o que realmente tinha acontecido; se a mesma tinha tomado algum tipo de medicação ou, consumido algum tipo de estupefacientes.

Contudo, só foi possível, para a equipa da RLIS, chegar a uma comunicação aberta e viável, com a utente, pela prática de um diálogo, que primeiramente: se caracterizou por empático, para com a situação dramática, que todos estavam a vivenciar; pela compreensão total dos ideais e valores, defendidos pela utente; pelo respeito e valorização da própria, enquanto Ser Humano detentor de liberdades e, direitos, na comunidade, e, por último, pelo aconselhamento, para a necessidade de uma intervenção, de carácter resolutivo ou preventivo, de modo a consciencializa-la, para um caminho mais favorável e, de bem-estar pessoal/social no seu quotidiano.

Para a investigação da mestrandia, este episódio representou “a chave”, para a racionalização, da própria, acerca da presença da mediação intercultural, no trabalho de atendimento, encaminhamento e, intervenção, realizado pela Rede Local de Intervenção Social, de Marrazes e Barosa. Pois, foi exatamente, pela postura de mediadores interculturais, que os técnicos, tornaram exequível, uma relação de confiança, de abertura, cooperativa, que os permitiu “convencer” a utente, a ser examinada, a dirigir-se ao hospital e futuramente, a ser acompanhada, para uma inserção social e, uma melhoria na sua qualidade de vida.

De modo a contextualizar, a mediação intercultural, procura relações cooperativas, entre o técnico social, o utente ou, equipas multidisciplinares, com o objetivo:

1. De intervir numa determinada problemática;
2. De uma comunicação transparente, para uma futura, solução ou, prevenção da adversidade vivida;

3. De valorizar “o outro” - nesta realidade, a utente, é consciencializada, para que se considere, a protagonista da mudança, isto é, é sua responsabilidade individual, que irá guiar, o processo de (re)transformação, nomeadamente nos atendimentos e, nas intervenções realizadas;
4. De inserção e inclusão social - o técnico social, com a participação ativa do seu utente, deve permitir que o mesmo, consiga aceder ao seu direito de cidadania plena, na comunidade em que está inserido.

Portanto, nesta visita domiciliária, a investigadora, deduziu que a mediação intercultural, exalta no técnico social, o seu carácter transformador, dialogante; a sua capacidade de saber ouvir; saber estar atento; saber quando falar/questionar e principalmente, a sua capacidade de racionalização.

“De facto, o mediador intercultural não pode deixar de ser, também, um interventor social que procura mudar situações que geram injustiças, carências ou revoltas, sempre com o envolvimento dos implicados, como busca da convivência (Jares,2007) e da hospitalidade enquanto valor humano (Carvalho e Baptista, 2004; Peres,2010).”
(Vieira & Vieira, 2016, p. 67).

O trabalhador social tem que obrigatoriamente, procurar alcançar a concordância com o seu utente ou, com “o outro”, sob a forma, de relações interpessoais, todavia exalta-se o não esquecimento, da sua “multiparcialidade” –

“(…) Passaram a falar em “multiparcialidade” (Torremorell,2008) uma vez que o mediador tem de promover a escuta ativa com todos, tentar entrar no entendimento de todos, e isso não pode ser feito de forma neutral nem imparcial. Tal trabalho implica atitudes empáticas por parte do mediador, e, daí, a ideia da “multiparcialidade”: (...)” (Vieira & Vieira, 2016, p. 67).

“O conceito de multiparcialidade evoca, simultaneamente, independência e empatia. O mediador, pessoa independente em relação aos actores do conflito e ao resultado do mesmo, pode adoptar atitude empáticas- já não neutrais- construtoras de confiança, incorporando uma carga de sinal positivo no desenvolvimento do processo mediado. Segundo esta óptica, actuar como se fossemos neutros seria bastante pobre. (Torremorell,2008:24).” (Vieira & Vieira, 2016, p. 66/67).

O pensamento de Torremorell, referido pelos autores, Ana Vieira e Ricardo Vieira, levou à investigadora a concluir, no seu bloco de notas, que neste episódio de mediação intercultural, a equipa da RLIS, implicitamente, foi capaz de num primeiro momento: reconhecer qual era o conflito, que estava a ser vivenciado; num segundo momento: um reconhecimento empático, acerca da realidade da utente; num terceiro momento: estabelecer uma relação interpessoal, predisposta à confiança, valorização “do outro”, cooperação, preocupação e ,respeito mútuo; num quarto momento: a “*multipartialidade*” ou, digamos assim, a independência, que os técnicos apresentaram, para a criação de “uma ponte”, ou seja, os mesmos, detiveram a capacidade de se envolver, na situação dramática , mas ao mesmo tempo, conseguiram redirecionar a utente, para a resposta social pretendida. Daí, a importância do terceiro elemento, que estabelece a ligação entre o ponto A, neste caso, a investigadora, denominou a utente em situação problemática, com o ponto B, que para a investigadora, se apresentou pela instituição, que irá solucionar a fragmentação - o hospital.

Por fim, a utente foi levada pelos bombeiros, para o hospital. A Coordenadora articulou, mais uma vez, com os serviços sociais, do Hospital Santo André de Leiria, mais especificamente com a Assistente Social, para a precaver da chegada da utente e, simultaneamente para a mesma, quando soubesse novas evidências, avisar a equipa da RLIS, para atualização do processo e, futuro acompanhamento social.

Com o sucesso obtido, pela equipa da RLIS, nesta visita domiciliária, a investigadora, quando chegou ao seu gabinete, procedeu à sua análise sumária diária, onde após a redação sobre o sucedido, a mesma, se apercebeu, que para além da presença da mediação intercultural, nos atendimentos e intervenções; a postura de mediadores interculturais, por parte dos técnicos sociais; o carácter preventivo e resolutivo da mediação, igualmente se fazia notar. Como acima foi explicitado, toda a intervenção na visita domiciliária, tinha como objetivo principal, a resolução da situação problemática e, possivelmente, um acompanhamento futuro, sob a forma, de atendimento semanal ou, encaminhamento para outras respostas sociais, de maneira, a prevenir novas ocorrências.

A consciência da observadora participante, levou à identificação da mediação resolutiva, no episódio em que, o técnico da RLIS, após uma comunicação transparente e cooperativa, consegue estimular na utente, a vontade de ser examinada, por responsáveis médicos. Dá-se a resolução quase imediata, da situação dramática, intensa e

descompensada vivida pela utente. No entanto, por outro lado, em todo o episódio, em que a equipa da RLIS, se depara com a realidade - inicia-se a mediação preventiva, isto é, a prática ou, o facto de a equipa incorporar, o papel de mediadores interculturais, imparciais ao conflito, mas dialogantes; (re)educadores; respeitadores; conselheiros e, acima de tudo, encaminhadores - torna possível um futuro, acompanhamento social, familiar, individual, onde possivelmente, a (re)transformação dos hábitos e, realidades da utente poderá ser uma verdade.

Em enquadramento teórico, a mediação preventiva assenta em gerir, evitar ou, prevenir conflitos/tensões de risco. Para o trabalhador social, a melhor maneira, de prevenir ou antecipar conflitos, é através da utilização, de técnicas como a reeducação; o aconselhamento; o acompanhamento social; o encaminhamento, aos seus utentes. Assim, sob estas estratégias, o técnico social, poderá conseguir evitar o agravamento de situações problemáticas ou, antecipá-las. Em alguns casos, na RLIS, existem utentes que já se encontram em acompanhamento, desta forma irão usufruir de apoio psicossocial e, aconselhamento, de acordo com a natureza dos seus diagnósticos sociais e familiares, com a finalidade de o técnico, conseguir prevenir novas recaídas, caso se evidencie tal risco, procede-se de imediato, à instauração de uma nova intervenção de inserção social.

Na perspetiva de Gimenez (1997, 2001), a mediação preventiva, é um tipo de intervenção social, que tem como pilares, o diálogo e a negociação. Através destes pilares, será possível construir uma base, assente na consciência sobre a realidade e, a vontade de mudar, por parte do utente. Nesta construção, o técnico social, detém a potencialidade de motivar o sujeito com empatia; ensinamento; compreensão e respeito, para a sua valorização e desejo de transformação. Também, deverá disponibilizar “instrumentos”, para o aperfeiçoamento desta construção, quer isto dizer, o técnico social, negociando com o utente, consegue evidenciar caminhos, rotas, meios, estratégias, respostas, que se adequem à sua vontade, mas igualmente, às características, às necessidades, às expectativas da problemática existente.

No que diz respeito, à mediação resolutiva,

“(...) Gimenez (1997,2001) considera os seguintes modelos principais de mediação: 1 – modelo de Harvard ou modelo linear que se debruça, essencialmente e finalmente, sobre problemas, interesses e acordos negociais; aposta, essencialmente, em técnicas para atingir objetivos e produtos idealizados sem olhar, minimamente, à prevenção e à revalorização dos protagonistas; (...).” (Margarido, Marques, Silva, Vieira &

Vieira, 2016, p. 48).

Nesta linha de pensamento, a mediação resolutiva é aplicável, na RLIS, a casos em que o utente se encontra, numa situação de conflito ou, risco social, onde a intervenção passa pela presença de uma terceira pessoa, que irá abrir caminho, para a solução da adversidade, nomeadamente através de parcerias ou, trabalho em rede, com instituições públicas ou privadas, para se proceder ao encaminhamento da problemática.

Ainda, outro dos episódios de intervenção comunitária, que marcou o processo de investigação, foi uma pessoa em situação de Sem-Abrigo.

Estamos a falar de uma utente, que já tinha sido sinalizada pela Segurança Social e, acompanhada pela equipa da RLIS, trata-se de um caso de incesto; de abusos sexuais e, violência psicológica, por parte do progenitor. A utente, prescindiu de qualquer apoio e acompanhamento social, tendo por várias vezes, os técnicos tentado contactá-la, por via telefónica e visitas domiciliárias, com a morada disponibilizada no processo. Porém, nunca obtiveram resposta, logo seu paradeiro era desconhecido. Só através da articulação com outros contactos, relativos à utente, foi possível saber que esta, se encontrava a dormir na rua.

Face ao exposto, a própria, depois de alguns dias na rua, sem comida e roupa, dirigiu-se à Segurança Social de Leiria, para pedir ajuda. De imediato, a coordenadora da RLIS foi contactada, para uma intervenção de urgência. Como tal, dois técnicos, resgataram a utente e, levaram-na para a AMITEI, para lhe disponibilizar comida, um banho e também, alguma roupa. Ao mesmo tempo, a equipa da RLIS, contactou o **Centro de Acolhimento de Emergência Social (CAES)**, do distrito de Leiria, de modo a apurar se poderiam dar resposta a esta problemática.

Nesta ocorrência, a observadora participante, denotou outra das capacidades que os técnicos sociais, da equipa da RLIS detêm, no seu processo de intervenção comunitária - o “*empowerment*”.

O “*empowerment*”, incentiva o técnico social, a apelar ao respeito; valorização das vontades, interesses e valores pessoais, do indivíduo envolvido, tornando real, a oportunidade de uma vida mais condigna e humana. O diálogo, dos técnicos sociais, permitiu restaurar na utente, uma vontade de uma nova vida, de uma convivência mais harmoniosa e respeitadora.

“Na mediação entre diferentes valores culturais, o trabalhador social emerge como um mediador entre os grupos sociais e mais diversas instituições públicas e privadas, apoiando-se numa hermenêutica multitópica [diatópica no dizer de BS Santos, 1997] com vista à concretização dos direitos e dos interesses dos grupos e sujeitos em causa na interação. A finalidade do processo de mediação é buscar a autonomia desses grupos e pessoas [empowerment].” (Vieira & Vieira, 2019, p. 39).

A filosofia de **hermenêutica multitópica**, na ótica da investigadora, faz-se representar por uma ponte, em que de um lado teremos – a utente e a sua problemática e, do outro iremos ter – a transformação, a autonomia da pessoa a afirmação da sua identidade social – o *empowerment*. A travessia desta ponte, é realizada pela utente juntamente, com o técnico social. Neste percurso, o diálogo; a compreensão; o respeito; a *multiparcialidade*, a transparência; o aconselhamento; a valorização da identidade “do outro”, são potencialidades, usadas pelo técnico social, para incentivar a utente, na sua caminhada, a ser capaz, de alcançar o outro lado, estamos a falar, o lado da (re)transformação/do *empowerment*.

Neste caso, a transformação subdivide-se em várias instâncias:

1. A vontade de a utente, querer sair do seu ambiente familiar;
2. A tomada de consciência, que não pode continuar a viver isolada e, na rua;
3. O desejo de querer ter uma nova vida – mais estável e de acordo, com as suas vontades, valores e, ambições futuras;
4. O apelo à ajuda do técnico social – *hermenêutica multitópica/empowerment*
5. O encaminhamento para uma resposta social, que a permita construir uma nova realidade – novamente o *empowerment*.

Igualmente, a capacidade de trabalho em rede, com outras instituições e, o trabalho interdisciplinar, tornou possível, o encaminhamento para um ambiente, de bem-estar e qualidade de vida, para esta utente, que outrora se limitava a sobreviver na rua. Posto isto, iniciou-se o processo de acolhimento, a investigadora e um técnico social, acompanharam a utente, ao **CAES**.

A investigadora, vivenciou, denotou e, registou, no seu bloco de notas, que todo o trabalho, da Rede Local de Intervenção Social, se baseia em prestar apoio psicossocial, assistência e, intervenção na comunidade. A vertente da intervenção comunitária, que mais representa, adequa e, se assemelha com a ação social, da RLIS, é **intervenção assistencial-prestacionista** – Manuel Matos (2009).

Primeiramente, a intervenção comunitária espera dar resposta a problemas; conflitos; desequilíbrios e riscos, que se manifestem no quotidiano dos indivíduos ou, na comunidade, uma vez que na convivência humana, nos dias de hoje, os indivíduos deparam-se com uma multiplicidade de valores, ideias, crenças, hábitos e culturas. Tal facto eleva, a necessidade de um Estado Providência, digamos assim, de Direito, e assistencialista. Do ponto de vista político, é quase uma obrigação do Estado democrático, a implementação de regras, princípios e, políticas de carácter social, que estimulem a coesão, o respeito, a integração, o pluralismo e, as liberdades individuais no seio da interação humana.

No âmbito desta reflexão, como acima foi referido, a intervenção comunitária, na comunidade de Marrazes e Barosa, assenta na sua vertente **assistencial-prestacionista** –

“(...) tenderá ver na intervenção comunitária uma forma privilegiada de certas instituições, designadamente das que perseguem objetivos de natureza religiosa ou confessional, darem público testemunho do seu envolvimento na causa social através de projetos de intervenção de múltiplas valências que vão da educação, à formação, à assistência social e à prestação de cuidados na terceira idade. (...), isto é, “(...) bem se poderá dizer que tal forma de intervenção é a expressão da condição do princípio de subsidiariedade a expensas do qual o Estado procura garantir os direitos sociais.” (Matos, 2009, p. 183).

Relacionando o pensamento de Manuel Matos (2009), com a vivência da investigadora, a Rede Local de Intervenção Social, de Marrazes e Barosa é financiada, pela AMITEI. A AMITEI constitui-se numa Associação de habitantes, que se destina a intervir socialmente. De facto, a implementação da RLIS, nesta determinada freguesia, deve-se a um projeto concorrido, pela direção da AMITEI, ou seja, a associação, transmitiu a sua multiplicidade de intervenção, na comunidade, para a equipa da Rede Local de Intervenção Social, procurando estabelecer educação, formação, auxílio social e autonomia para os seus habitantes.

A RLIS, representa nesta comunidade, por um lado, a veia política do Estado, visto que “nasceu” de uma política governamental, de descentralizar o trabalho realizado na Segurança Social, mas por outra via, representa a raiz, como Manuel Matos (2009) reflete, caridosa da AMITEI, em se envolver aprofundadamente, em todas as problemáticas sociais, presentes na comunidade e, comparando com a transcrição acima, a RLIS, por si só, pode-se apelidar “*do princípio de subsidiariedade*”- Manuel Matos (2009), pois em nome do Estado – Segurança Social, a sua principal função é manter a estabilidade e, garantir o acesso, à cidadania de toda a população.

Mais tarde, a investigadora dedicou-se à elaboração de novos elementos, que poderiam auxiliar no seu processo de investigação, conhecimento e, estudo acerca do ambiente. Desta forma, procedeu-se à elaboração de uma entrevista, sobre a problemática, “*A presença da mediação intercultural na intervenção comunitária*”, aplicável à três técnicos da área social, da equipa da RLIS, tais como, à Coordenadora; a um Assistente Social; a um Educador Social.

Em última instância, a equipa técnica iria realizar um seminário, com o intuito de consciencializar o público alvo do **FEAC**, sobre dicas de poupança básicas e simples, para agregados familiares, quer de alimentação, quer de poupança nas contas de eletricidade e água e, em produtos de higiene e limpeza. A elaboração do respetivo PowerPoint, a ser apresentado e exposto, à plateia, foi da autoria da investigadora– em anexo, segue o PowerPoint - “*Orçamento e Gestão Familiar*”.

Entrevista –

Para melhor compreensão da mediação intercultural, como ferramenta de auxílio nos acompanhamentos e atendimentos sociais, realizados na RLIS, quer seja de forma explícita ou implícita, a investigadora decidiu realizar uma entrevista, aos técnicos sociais da equipa. A entrevista foi realizada à Coordenadora da Equipa da RLIS, de Marrazes e Barosa, licenciada em Serviço Social; a um técnico da RLIS, licenciado igualmente, em Serviço Social e, por último, a um técnico da RLIS, licenciado em Educação Social.

Para além da observação participante e, das anotações de campo, durante todo o período de estágio realizado, foi necessário para compreender melhor, as especificidades do campo e, da prática profissional dos técnicos, a elaboração de uma entrevista, em que os próprios, descrevem como se manifesta, a sua ação social. Igualmente, a investigadora procurou evidenciar conceções científicas, e perguntas exploratórias, relativas à mediação intercultural, de modo a que, os técnicos sociais, reflitam e se autoavaliem:

Nas suas atuações, reconhecem a mediação intercultural, como uma estratégia? Para intervir com os utentes da comunidade, de Marrazes e Barosa.

É de salientar, que foi pedido pelos técnicos sociais, que os seus depoimentos fossem confidenciais, uma vez que a Segurança Social, não permite a total exposição do trabalho, que é realizado, nem as suas identidades. Desta forma, a transcrição das falas dos mesmos, não constará neste documento, no entanto de acordo, com as respostas de cada técnico, a investigadora elaborou uma análise e, uma reflexão crítica, abrangente, a cada questão que foi dialogada.

Ainda, em anexo segue o guião elaborado, previamente pela investigadora, onde consta todo o processo de construção desta entrevista.

- ***“Como se caracteriza, o trabalho, que é realizado na RLIS?”*** – Nesta questão, seria espectável que os técnicos sociais, expusessem um dia normal de trabalho, isto é, como este se processa e, todos os meios que envolve.

De acordo, com as respostas dos técnicos, o trabalho na RLIS baseia-se em atendimentos sociais; acompanhamentos de problemáticas, para futuramente ocorrer uma intervenção.

Os atendimentos sociais, estão organizados por áreas geográficas e técnicos, ou seja, cada técnico da equipa está responsável por uma ou, várias áreas delimitas, no seio da freguesia. Para além de cada técnico, ter uma área delimitada para acompanhamento também, está delimitado um dia da semana, em que se dedica inteiramente, a atendimentos de utentes: para esclarecimento de dúvidas; para encaminhamentos; para “conversar”, isto é, apoio psicossocial.

Os acompanhamentos sociais, iniciam-se quando se dá uma abertura de um processo. Após um atendimento a um utente, em que se verifique uma problemática, o técnico deve abrir um processo no portal da Segurança Social, onde deve constar os dados completos do determinado utente; o seu diagnóstico social e familiar; as problemáticas vivenciadas; e um breve resumo, de todos os atendimentos realizados até, à sua emancipação e resolução da problemática.

Quando ocorre uma intervenção, os técnicos descrevem-na, na altura em que conseguem dar resposta a uma problemática vivida, por um utente ou, por um agregado familiar. Igualmente, descrevem a intervenção comunitária, através de encaminhamentos e cooperações em rede, como por exemplo, com a Segurança Social; com IPSS's, que possam dar resposta à problemática, ou, outras entidades ligadas ao bem-estar social.

- ***“O que entende por mediação intercultural?”*** – Espera-se que os profissionais reflitam, acerca da Mediação Intercultural e, que consigam de alguma forma, relacionar ou, “visualizar” a sua expressão, na prática profissional.

Para esta pergunta foi solicitado, aos técnicos sociais, que escolhessem a conceção que considerassem mais apropriada, à natureza da mediação intercultural, mas também, que representasse a postura que os mesmos assumem, no campo de atuação. Importa referir,

que esta dinâmica servia para elucidar, alguns dos técnicos, que não estivessem familiarizados, com a natureza da mediação intercultural.

As opções (elaboradas pela investigadora, tendo por base, o seu estudo científico):

- a) *“Alternativa que busca a convivência e organização social tendo por base a compreensão uma vez que vivemos numa sociedade cada vez mais globalizada e complexa;”*
- b) *“A globalização implica uma nova forma de convivência e justiça social. Deste modo, é necessária uma comunicação aberta e facilitadora entre as diferentes culturas. Como tal, a mediação intercultural intervém sob a presença de uma terceira pessoa, que procura o reconhecimento e o diálogo com o “outro”, isto é, a valorização, a afirmação e convivência com as especificidades e particularidades de cada indivíduo. Em suma, dá ênfase à identidade de cada cidadão, enquanto ser individual e cultural inserido numa sociedade democrática;”*
- c) *“A mediação intercultural procura o reconhecimento da pluralidade individual/cultural através do diálogo, da compreensão, do respeito e, da afirmação do “outro”.*

Assim, torna-se imprescindível, a presença de uma terceira pessoa, que estabeleça uma “ponte” entre os pontos em divergência, deste modo procura combater estereótipos, preconceitos culturais e exclusões sociais dos mais carenciados e, grupos minoritários, de maneira a reconhecer ao indivíduo o seu direito à cidadania plena e, à inclusão social.

A opção escolhida, pelos técnicos sociais, foi a opção “C”.

Importa realçar, que nestas opções, nenhuma, estavam inteiramente incorretas, mas só havia uma, que definia e caracterizava, de forma breve e exata, os reflexos da mediação intercultural, na respetiva prática. Neste sentido, com esta dinâmica pretendia-se apurar, qual o conhecimento empírico e científico, que os técnicos sociais, da RLIS, detinham sobre a mediação intercultural e, se conseguiram, realizar um processo de autoafirmação; identificarem-se como mediadores interculturais, na intervenção comunitária de Marrazes e Barosa.

Portanto, como acima foi explicitado, todos escolheram a opção C, o que levou à entrevistadora a deduzir, que todos reconhecem a natureza da mediação intercultural e, de alguma forma, todos se conseguiram identificar, no campo de atuação, com aquela afirmação.

- ***“Considera-se um agente de mediação intercultural?”*** – Nesta pergunta, a investigadora apela, indiretamente, à capacidade de consciencialização dos profissionais, relativamente, à natureza das suas intervenções, na RLIS de Marrazes e Barosa.

Denotou-se algumas divergências, nas conceções dos técnicos sociais.

Em algumas respostas, os técnicos sociais, assumem a importância da mediação como um elemento eficaz, para facilitar a comunicação com o utente; para uma melhor compreensão da realidade vivida, pelo o utente e, também, como ferramenta para a ^m elaboração do diagnóstico social e familiar, contudo não se consideram agentes de mediação intercultural, mas sim técnico sociais, representantes da Segurança Social, que se disponibilizam a auxiliar o(s) utentes(s), para a resolução das suas problemáticas e, consequentemente, para a sua emancipação na vida diária.

Embora, um profissional, admita-se como agente de mediação intercultural, uma vez que nos seus atendimentos e acompanhamentos sociais, este reconhece que assume o papel de pacificador, isto é, o mesmo refere, que é na capacidade de se colocar no lugar do “outro”; na comunicação aberta e sem barreiras, que se consegue alertar o utente, para as suas fragilidades, que posteriormente, e de acordo com a vontade do próprio, consegue aplicar uma mudança de cenário ou, de vida. Ainda, caracteriza a freguesia de Marrazes e Barosa, como uma área de classes sociais distintas, onde maioritariamente da população, vive com dificuldades socioeconómicas ou, em situação de exclusão social, assim sendo, o técnico social quando realiza um atendimento, tem que ser e é um agente de mediação, para prevenir ou resolver conflitos sociais e comunitários.

- ***“Qual “ferramenta” considera, imprescindível, para o processo de intervenção?”*** – A auto- afirmação, a auto- avaliação, relativas às interações com o “outro” - o utente - e, principalmente, na condução do processo de intervenção, serão necessárias, para a exposição, dos seus reconhecimentos.

Será que algum dos profissionais, irá reconhecer a Mediação Intercultural?

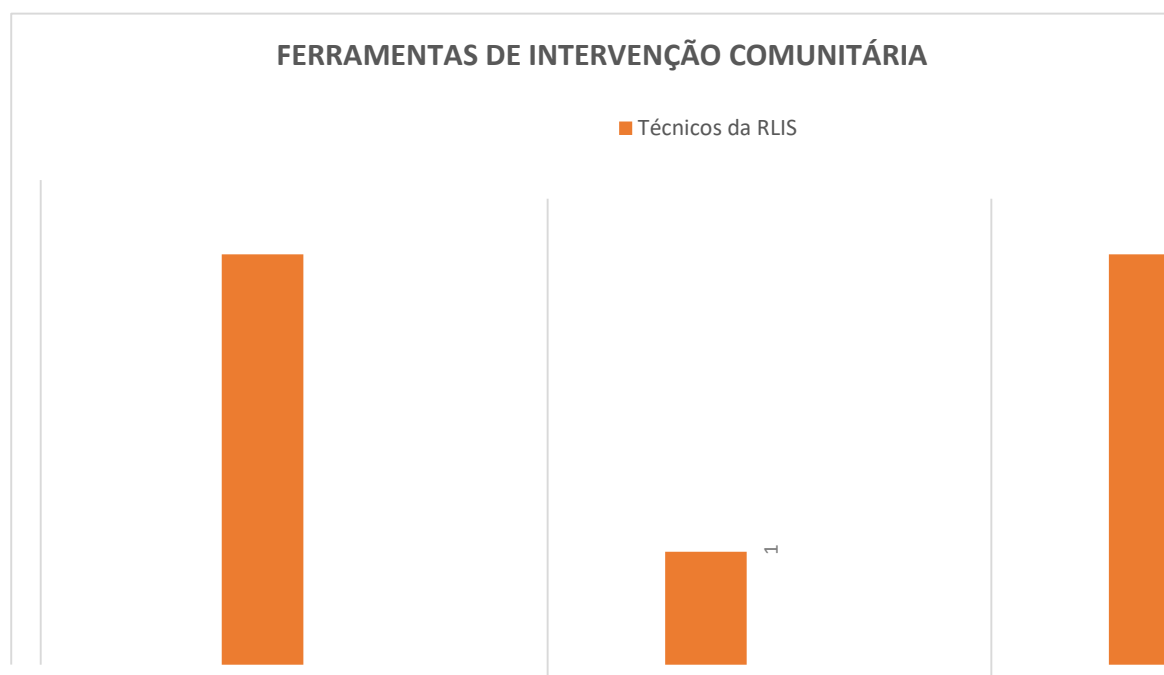


Figura 2 – Principais Respostas de Intervenção Comunitária

Como se pode verificar, no gráfico de barras acima exposto, a maioria das respostas remetem, para o encaminhamento para outras entidades de resposta social, de modo a dar-se a resolução da problemática do utente ou, agregados familiares. Também, exaltam as parcerias com entidades sociais, que os mesmos denominaram de trabalho em rede, nas suas perspetivas, é quando se realiza um atendimento a um utente, que expõe a sua adversidade, o técnico da RLIS, contacta de imediato, entidades parceiras, como por exemplo, a Segurança Social e, pede assistência para a resolução ou, prevenção do caso.

Todavia, um dos técnicos, nomeou a mediação intercultural, como principal instrumento de auxílio à comunicação e compreensão do utente e, de resolução da problemática, que lhe é exposta. Apesar, de assumir - (em conversa informal) – igualmente, o encaminhamento - o trabalho em rede -, como também, um instrumento de resolução e, contributivo, para sua reflexão do caso.

No desenvolvimento do atendimento, a sua principal preocupação, é o utente, logo a sua atuação, terá que numa primeira fase, se restringir à compreensão e, diálogo para com “o outro”, depois então, conduzir o suposto conflito, para o trabalho em parceria ou, por outras palavras, em rede.

- ***“Como é realizado, o trabalho em rede, com outras entidades?”*** – Nesta instância, será fundamental a exposição e, a caracterização, na ótica dos técnicos sociais, como se desenvolve um trabalho em parceria, para uma futura intervenção comunitária.

Segundo as declarações, o trabalho em rede, é a partilha de informação relativa, ao processo do utente. Os técnicos sociais, admitiram, que por vezes, o praticam internamente, quer isto dizer: com a própria equipa da RLIS, como por exemplo, nas reuniões de equipa, debatem a melhor forma de dar solução à problemática.

No entanto, na realidade, o trabalho em rede consiste – no contacto com outras entidades públicas ou, privadas, que se assumam como parceiras – este contato é realizado, por via telefónica, e-mail ou, visitas domiciliárias.

Quando um técnico instaura um processo, com um determinado utente, é realizada uma análise e, uma avaliação da sua problemática, juntamente com a Segurança Social, sob a forma, de relatórios, que descrevem a sua situação familiar; pessoal do indivíduo, bem como, o reconhecimento da sua necessidade social - este trabalho é realizado na plataforma da Segurança Social, o ASIP. Posteriormente, procede-se ao encaminhamento, para entidades, que possam dar resposta, de forma resolutiva ou, preventiva ao conflito existente – nunca esquecendo a vontade do utente; as suas expetativas e, as suas exigências neste processo de acompanhamento.

Não obstante, os técnicos evidenciaram, casos, em que o acompanhamento e a intervenção – as visitas domiciliárias – podem ser realizadas em conjunto e, em parceria com outras entidades – para melhor compreensão/ identificação das reais necessidades da utente e, em alguns casos, para proteção dos técnicos – como por exemplo – o acompanhamento da Polícia de Segurança Pública.

- “*Quais as parcerias, mais frequentes, na intervenção comunitária?*” – Enumeração das principais entidades, participantes no trabalho em rede, e simultaneamente, no processo interventivo.

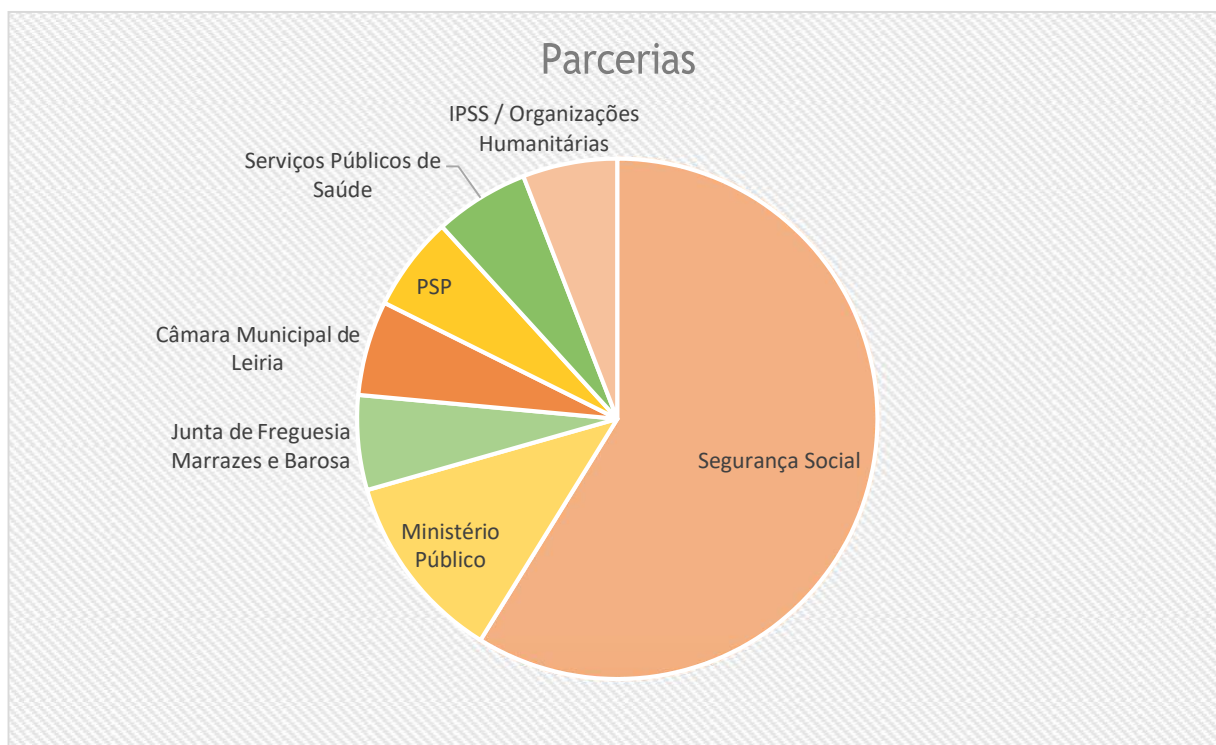


Figura 3 - Principais parceiros no trabalho em rede

A entidade parceira mais contactada, é a Segurança Social, para o registo de todos os atendimentos sociais e, problemáticas existentes. Também, o Ministério Público, é um dos principais parceiros, nomeadamente para casos de violência doméstica, maus tratos a crianças ou, idosos, marginalidade, entre outras.

No que diz respeito, à Junta de Freguesia de Marrazes e Barosa e, à Câmara Municipal de Leiria, estas apresentam-se como entidades parceiras, para apoios de renda de imóveis a utentes carenciados, ou, a atribuição de habitações sociais a utentes ou, famílias, em situação carência económica e, habitacional.

Relativamente à PSP (Polícia de Segurança Pública), esta parceria traduz-se em auxiliar, às visitas domiciliárias, nomeadamente em episódios que o utente ou, familiares se

mostram resistentes ao acompanhamento dos técnicos e, à posterior, intervenção ou, em casos de urgência, a retirada imediata da habitação.

Os serviços públicos de saúde, manifestam-se no Centro de Saúde de Marrazes – DR. Arnaldo Sampaio e, no Hospital de Santo André – Centro Hospitalar de Leiria. No que toca, ao Centro Hospitalar, este verifica-se como parceiro, para o encaminhamento de utente(s), que apresentam sinais de toxicodependência; doenças crónicas, oncológicas ou, que necessitem de internamento e acompanhamento médico. Por outro lado, o Centro de Saúde, assume-se como parceiro dos técnicos da RLIS, na partilha de informação médica, na maioria dos casos, do médico de família, do determinado utente ou, na prescrição de medicamentos sujeitos a receita médica - para casos em que os utentes encontram-se impossibilitados, fisicamente ou emocionalmente, de se dirigir a uma consulta médica.

Por fim, as IPSS (Instituições Particulares de Solidariedade Social) ou Organizações Humanitárias, constituem-se como parceiras, para finalizar a intervenção comunitária, dos técnicos da RLIS - por vezes, a problemática apresentada pelo utente, nos atendimentos, remete para o encaminhamento, de respostas sociais concretas, estamos a falar, de Lar de Idosos, Centro de Dia, Cáritas, Casas de Abrigo, entre outros, dependendo das especificidades do processo e, do utente.

CONCLUSÕES

Em forma de conclusão, decidi elaborar uma reflexão crítica, onde procuro contextualizar, relacionar os enquadramentos teóricos, com os trabalhos observados em estágio e, com a realização da entrevista.

O meu estágio de mestrado, iniciou-se na AMITEI, juntamente com a Diretora Técnica, onde organizei documentos e, processos de secretaria. O processo do FEAC – Programa Operacional de Apoio às pessoas mais carenciadas - foi o primeiro processo, em que verifiquei a presença da mediação. Deste modo, posso caracterizar o programa do FEAC, como uma intervenção comunitária, assente numa vertente, *científico- técnico-funcionalista*, de acordo com Manuel Matos (2009), visto que se trata de um Fundo de Auxílio Europeu, implementado a todos os países constituintes da União Europeia, que visa combater a exclusão social e, a pobreza, nas sociedades democráticas.

Assim, esta vertente de intervenção comunitária, apresenta uma natureza político-social, que se transmite em parcerias: com entidades de ação social e, empresas adjudicatárias. Neste ambiente, a parceria dá-se entre a AMITEI, conjuntamente com a RLIS e, as empresas adjudicatárias – que se destinam a distribuir os géneros alimentares e, materiais para a AMITEI.

Para se iniciar, o processo de distribuição destes bens, ocorre uma análise, ou dito por outras palavras, evidencia-se a presença da mediação. A mediação estará presente, no momento em que, a AMITEI recebe os bens e, solicita aos técnicos sociais, da RLIS, a realização de um atendimento social, aos seus utentes, com o intuito de identificar a especificidade da problemática/conflito; quais as possíveis soluções e, em última instância, caso seja imperativo, a atribuição do fundo do FEAC. Ora o que se denota, neste desenvolvimento, é que antes de se disponibilizar, qualquer apoio ou, distribuição de géneros e bens, a indivíduos, que se intitulem com “pobres” ou, em situação de exclusão social – é realizada uma avaliação, que usa a mediação como mecanismo, no sentido em que, primeiramente, o técnico social, comunica com o utente; identifica qual é o seu conflito e, a sua origem; estabelece o diálogo, para apurar quais as necessidades e, vontades do utente; e finalmente, é que atribuiu uma solução: que pode ser beneficiário

do FEAC ou, o encaminhamento, para outras respostas sociais, que se adequam ao conflito exposto.

Logo, este projeto social, exalta os interesses públicos e sociais, de garantir o acesso dos indivíduos, em situação de risco, à conformidade social e, a possibilidade dos mesmos, se integrarem na comunidade.

Neste pressuposto, é de realçar, a vertente de mediação intercultural, presente no programa do FEAC, visto que para além da AMITEI, distribuir bens e materiais, que pretendem “resolver” a situação problemática, vivida por famílias carenciadas, igualmente procura consciencializar, as mesmas, para adoção de posturas e medidas, que evitem o desperdício alimentar e, em alguns casos, que as famílias voltem novamente, à situação de carência. Aqui verifico que a AMITEI, apresenta um papel mediador, de natureza resolutive e, ao mesmo tempo, preventiva, no seu processo interventivo. No entanto, esta expressão é identificada, na atuação dos técnicos sociais, do projeto da AMITEI – a Rede Local de Intervenção Social.

Nesta ocorrência, os técnicos sociais, apresentam-se num papel de mediadores interculturais, isto é, no âmbito, do atendimento e acompanhamento social, os mesmos irão, através do diálogo; do respeito mútuo; do reconhecimento dos direitos/valores dos carenciados; do aconselhamento e, na prática, de uma relação de proximidade, conseguir compreender o lugar do “outro”, do utente carenciado e, desta forma, estabelecer a “ponte”, entre a situação problemática e, a sua solução - que se apresenta na participação e, benefício, do programa do FEAC.

Os técnicos sociais da RLIS, mesmo implicitamente, assumem uma posição mutável, que os permite relacionar, as necessidades; as fragilidades; o ambiente familiar; a identidade dos sujeitos; os seus rendimentos; as suas ambições, dos seus utentes, com os benefícios e medidas reguladoras, do Fundo de Auxílio Europeu às Pessoas Mais Carenciadas (FEAC), de modo a alcançar a solução mais favorável, para o determinado indivíduo/família, para a sua inclusão social e, direito à cidadania. Passo a citar, os autores Ana Vieira e Ricardo Vieira (2016),

“(...) Por isso alertamos para a necessidade de um olhar e de uma intervenção social atentos a todos os processos de interação, sejam os que ocorrem nos contextos familiares, escolares, comunitários, laborais, jurídicos ou outros, durante e antes do conflito propriamente dito.” (Vieira & Vieira, 2016, p. 39).

Como acima referi, o programa do FEAC, nutre um carácter de mediação resolutiva, em que a intervenção direta, procura solucionar a carência alimentar ou, material, de uma determinada família, em situação de risco social, através da distribuição de cabazes de géneros alimentares ou, materiais, como por exemplo, frigoríficos, arcas congeladoras, entre outros. A intervenção comunitária, nesta instância, é de natureza paliativa, a sua resolução, permite a longo prazo, solucionar, de forma viável, o conflito/necessidade, que colocaria este público alvo, em situação de exclusão social.

“ Se os modelos da prevenção e da resolução são aplicáveis a diversas áreas e contextos, tal como na medicina (preventiva e curativa), a verdade é que quase sempre é no “fim da linha” que se pensa sempre que se fala de cuidados médicos: o médico é esperado para curar, para resolver. Também relativamente aos domínios da mediação, quase sempre vem ao de cima a dimensão resolutiva de conflito. (...)”
(Vieira & Vieira, 2016, p. 38).

Porém, o programa do FEAC, intervém igualmente, num domínio preventivo, com o seu público alvo. A *mediação preventiva*, aparece na forma de elaboração de sessões de esclarecimento e, aprendizagem, para com estes indivíduos ou famílias, com o objetivo de estimular, a autonomização, combatendo assim, o desperdício de bens alimentares e, ao mesmo tempo, consciencializando, para técnicas de poupança e económicas, que os ajudarão a manter o equilíbrio.

Tal como refere, Gimenez (2001), a mediação intercultural pretende transformar, é a sua parte transformativa, que se debruça pela emancipação do “outro” e, pelo reconhecimento da importância de si próprio. Portanto, o carácter preventivo da mediação, assenta exatamente, nesta perspetiva, uma vez que a sua finalidade é “acordar” o “outro”: para as suas necessidades, e que o mesmo, através de ferramentas e técnicas, transmitidas pelos técnicos sociais, consiga se tornar autossuficiente na sua convivência social.

A Rede Local de Intervenção Social, denomina-se de um programa do Governo, implementado pelo Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social, com o intuito de uma intervenção comunitária, na área territorial de cada freguesia, de determinado distrito do país, de acordo com as necessidades e vulnerabilidades, vividas na população local.

A RLIS de Marrazes e Barosa, procura estabelecer atendimentos e acompanhamentos sociais, à população, é supervisionada Segurança Social, do distrito de Leiria, e simultaneamente, financiada pela AMITEI.

Para começar, a RLIS, trata-se de uma *intervenção assistencial-prestacionista* - Manuel Matos (2009) - caracteriza-se por uma intervenção comunitária, assente num projeto, da associação, a AMITEI: que procura prestar auxílio social, em todas as vertentes para a comunidade. Todavia, a RLIS, representa também, a assistência territorial, da Segurança Social: o trabalho em rede, com a multiplicidade de entidade públicas ou, privadas de ação social. Nesta ótica, as intervenções comunitárias da RLIS, visam educar, formar e, assistir socialmente, a população, sob uma coordenação, de um órgão representativo do Estado (no presente caso, a Segurança Social de Leiria), para assegurar os direitos sociais e a inclusão.

Relativamente ao trabalho realizado, pela equipa da RLIS, a sua principal ferramenta, para uma posterior intervenção comunitária, é o SAAS – Serviço de Atendimento e Acompanhamento social. O Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social, traduz-se na denominação de um técnico social, para uma área geográfica da freguesia, ou seja, durante pelos menos, um dia por semana, o técnico social, deve se dedicar a ouvir e, a dialogar com os seus utentes. Foi exatamente, neste processo de comunicação, que denotei a total presença da mediação intercultural e, ainda, a importância do técnico social, como mediador intercultural, para o sucesso da intervenção.

Assim sendo, o técnico social, apresenta-se como um mediador intercultural, pois no seu atendimento, os principais valores, para estabelecer uma empatia; uma relação interpessoal e, principalmente, de confiança com o “outro”, passa pelo uso de “ferramentas”- como o diálogo intercultural, isto é, considerar o “outro”, como um ser único, que detém os seus próprios princípios, valores, capacidades e vulnerabilidades; tratá-lo com respeito, irá futuramente, garantir a integração do mesmo na sociedade democrática e, uma transformação identitária no indivíduo, que se refletirá na sua interação e convivência social. Posso afirmar, com a observação em campo, que o técnico social da RLIS, é o terceiro elemento, que se apresenta, entre a problemática do utente e, a sua posterior, solução.

Nos atendimentos e acompanhamentos sociais, o técnico da RLIS, direciona o seu utente para uma solução positiva, que o permita usufruir de equidade social. Esta solução positiva e favorável, dá-se através do trabalho em rede, com entidades parceiras

- quer do sistema de saúde, da segurança social, da justiça, entre outros, com a finalidade, de conseguir alcançar a mudança social e, individual no utente.

É a capacidade de dialogar; de questionar; de consciencializar; de uma relação de proximidade (ajustada com cooperação e respeito mútuo) e, acima de tudo, de se colocar no lugar do “outro,” que o técnico social, consegue estabelecer estratégias e meios, para que o utente, consiga racionalizar, e atingir, a (re) valorização e (auto)afirmação, para um consequente, encaminhamento de uma resposta social – que emancipe a sua (re) transformação – nomeadamente, a nível de convivência humana, mas igualmente, de identidade própria e social (como o próprio se vê e, como “os outros” o vêem).

“Neste sentido, referimo-nos à mediação (...) como uma filosofia hermenêutica, comunicação interpessoal e intercultural, como tradução sistémica de interesses das partes numa interação e por vontade dos implicados. Trata-se, no fundo como sublinha Torremorrell (2008:85), de “[...] uma tentativa de trabalhar com o outro e não contra o outro, procurando uma via pacífica para enfrentar conflitos num ambiente de crescimento, aceitação, aprendizagem e respeito mútuo. [...] Mas, a partir de uma Conceção mais ampla, consideramos que «a cultura de mediação configura espaços comunicacionais ternários nos quais, com a contribuição da pessoa mediadora, sujeitos agentes geram horizontes simbólicos partilhados»” (Vieira & Vieira, 2016, p. 39).

Posto isto, com a observação dos atendimentos e das visitas domiciliárias, bem com a realização da entrevista, eu, a investigadora, concluí, que os técnicos sociais, da Rede Local de Intervenção Social efetivamente, usufruem das “ferramentas” acima expostas e, a mediação intercultural, é usada como estratégia, na condução do atendimento e, posterior, encaminhamento.

Contudo, a maioria não reconhece, a expressão da mediação intercultural na sua atuação, isto é, estão familiarizados com a conceção científica, em que consiste a mediação intercultural, assim como a sua mais-valia, para o profissional que atua e gere pessoas, mas, não se intitulam como agentes de mediação, nos seus processos de atuação/intervenção.

Para concluir, a principal função, dos técnicos sociais, da equipa da RLIS, de Marrazes e Barosa, recolhida neste processo de estudo/investigação - é impulsionar o *empowerment* nos seus utentes.

Em suma, o *empowerment*, potencializa o respeito; a conversa; a interpretação identitária (tanto do utente como do profissional); a compreensão; a partilha de ideias, de gostos, de vontades, de necessidades, de “medos”, de sonhos, de ambições; de cooperação mútua; de aconselhamento; de incentivação; de valorização; de conhecimento; de racionalização e, por fim, de consciência, na relação interpessoal que será estabelecida, entre o técnico social e o utente. A transformação, a autonomia da pessoa em questão – que corresponde ao “*empowerment*” - só será possível, se todos estes valores forem praticados.

Na freguesia de Marrazes e Barosa, o técnico social pertencente, a uma Rede Local de Intervenção Social, limita-se a fornecer os seus conhecimentos teóricos, científicos e, simultaneamente, humanísticos, para num simples episódio, de atendimento social, numa sala, em que somente, se encontram dois indivíduos, se estabeleça uma relação em que – o técnico social - seja capaz de se pré dispor à vivência, à identidade e, à problemática, que lhe será exposta, por alguém desconhecido, que necessita de apoio, para construir um novo caminho a seguir.

BIBLIOGRAFIA

Alferes, Castro, Mónico & Parreira, (2017). A Observação Participante enquanto metodologia de investigação qualitativa. *Atas – Investigação Qualitativa em Ciências Sociais*. V.3, p. 724-733. Consultado em 4 de janeiro de 2020. Disponível em: <https://proceedings.ciaiq.org/index.php/ciaiq2017/article/view/1447>

Alves Gaio & Azevedo Rios, (2010). *Investigar em Educação. Desafios da Construção de Conhecimento e da Formação de Investigadores num Campo Multi- Referenciado*. Consultado em 4 de janeiro de 2020. Disponível em: https://run.unl.pt/bitstream/10362/5287/1/V%C3%A1rios_2010.pdf

Bell, (1997). *Como Realizar Um Projecto De Investigação*. Consultado em 4 de janeiro de 2020. Disponível em: <https://soclogos.files.wordpress.com/2014/09/como-realizar-um-p-de-investigac3a7ao- bell.pdf>

Bento, (2012). Investigação quantitativa e qualitativa: Dicotomia ou complementaridade? *Revista JA (Associação Académica da Universidade da Madeira)*, nº 64, ano VII (pp. 40-43). ISSN: 1647-8975. Consultado em 5 de janeiro de 2020. Disponível em: <http://www3.uma.pt/bento/Repositorio/Investigacaoqualequan.pdf>

Costa, Rocha & Acúrcio, (2004). A Entrevista como método de recolha de dados em Investigação em Educação. *Metodologia da Investigação*. Instituto de Educação – Universidade de Lisboa. Consultado em 15 de janeiro de 2020. Disponível em: <http://www.educ.fc.ul.pt/docentes/ichagas/metinvII/entrevista.pdf>

Despacho nº 12154/2013. Diário da República n.º 184/2013, Série II de 2013-09-24. Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social. Consultado em 5 de fevereiro de 2020. Disponível em: <https://dre.pt/web/guest/pesquisa/-/search/1379807/details/normal?q=despacho+n%C2%BA%2012154%2F2013>

Duarte, (2004). Entrevistas em pesquisas qualitativas. *Educar em Revista*. n.24,

pp.213-225. Consultado em 15 de janeiro de 2020. Disponível em:

<https://revistas.ufpr.br/educar/article/view/2216>

Fernandes, (2013). Desigualdades e representações sociais. *Revista da Faculdade de Letras: Sociologia*. I série, vol.10, 2000, p.203-214. Consultado em 20 de dezembro de 2019. Disponível em:

<https://repositorio-aberto.up.pt/handle/10216/8198?locale=pt>

Instituto da Segurança Social (2014-2020), *Programa Operacional de Apoio às Pessoas Mais Carenciadas*. Regulamento (UE) N° 223/214, Parlamento Europeu e do Conselho de 11 de março 2014. Consultado em 5 de fevereiro de 2020. Disponível em:

<http://www.seg-social.pt/documents/10152/15079891/Apresenta%C3%A7%C3%A3o+PO+APMC.pdf/0b83b300-9db0-4ff1-aeed-c31e3466c959;>

http://www.seg-social.pt/documents/10152/16822219/Anexo%20I_Reg_223_14_Institui%20Fundo%20Auxilio%20Europeu%20Pessoas%20Carenciadas_2014_2020_Portugal.pdf/c1e42636-4b05-a999-3545018b1510

Matos, (2009). Da intervenção comunitária à mediação comunitária. *Educação, Sociedade & Culturas*. n°29, p. 175-189. Consultado em 8 de fevereiro de 2020. Disponível em:

<https://www.fpce.up.pt/ciie/revistaesc/ESC29/29Arquivo.pdf>

Margarido, Marques, Silva, Vieira & Vieira (2018). *Da Mediação Intercultural à Mediação Comunitária*. Consultado em 16 de fevereiro de 2020. Disponível em:

<https://iconline.ipleiria.pt/bitstream/10400.8/3771/1/MMIISCap2.pdf>

Margarido, Marques, Silva, Vieira & Vieira (2016). *Pedagogias de Mediação Intercultural e Intervenção Social*. Consultado em 16 de fevereiro de 2020. Disponível em:

<https://iconline.ipleiria.pt/bitstream/10400.8/2175/1/12.pdf>

Portaria n° 188/2014. Diário da República n°180/2014, Série I de 2014-09-18.

Consultado em 5 de fevereiro de 2020. Disponível em:

<https://dre.pt/web/guest/legislacao-consolidada/-/lc/67038199/201909131002/67248679/diplomaPagination/diploma/1>

Rawls, (1993). *Uma teoria da justiça*. Trad. De Luís Lourenço. Lisboa: Editorial Presença. Consultado em 7 de março de 2020.

Segurança Social (2019). *Redes Locais de Intervenção Social (RLIS)*. Programas de apoio ao desenvolvimento social. Apoios Sociais e Programas. Consultado em 5 de fevereiro de 2020. Disponível em:

http://www.seg-social.pt/redes-locais-de-intervencao-social-rlis?p_p_id=56_INSTANCE_xT3s&p_p_lifecycle=1&p_p_state=exclusive&p_p_mode=view&p_p_col_id=column-1&p_p_col_pos=1&p_p_col_count=2&_56_INSTANCE_xT3s_struts_action=%2Fjournal_content%2Fexport_article&_56_INSTANCE_xT3s_groupId=10152&_56_INSTANCE_xT3s_articleId=12207593&_56_INSTANCE_xT3s_targetExtension=pdf ; http://www.seg-social.pt/redes-locais-de-intervencao-social-rlis?p_p_id=56_INSTANCE_xT3s&p_p_lifecycle=1&p_p_state=exclusive&p_p_mode=view&p_p_col_id=column-1&p_p_col_pos=1&p_p_col_count=2&_56_INSTANCE_xT3s_struts_action=%2Fjournal_content%2Fexport_article&_56_INSTANCE_xT3s_groupId=10152&_56_INSTANCE_xT3s_articleId=12207593&_56_INSTANCE_xT3s_targetExtension=pdf

Vares de Ferreira, (2013). Solidariedade Mecânica e Solidariedade Orgânica em Émile Durkheim: Dois Conceitos e um Dilema. *Mediações – Revista de Ciências Sociais*. V.18, n.2, p.148-171. Consultado em 8 de março de 2020. Disponível em:

<http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/mediacoes/article/view/17317>

Vieira & Vieira (2016). *Pedagogia Social, Mediação Intercultural e (Trans)formações*. Consultado em 17 de fevereiro de 2020. Disponível em:

<https://iconline.ipleiria.pt/handle/10400.8/2082>

Vieira & Vieira (2016). Mediação Intercultural e Intervenção Social: prevenção, resolução, tolerância e respeito. *Focus Social, Revista de Economia Social*. nº.9, p.38-

41. Consultado em 17 de fevereiro de 2020. Disponível em:

<https://iconline.ipleiria.pt/handle/10400.8/2150>

ANEXOS

Anexo número 1 – Código de Ética e Boa Conduta



Figura 4 - Associação de Solidariedade Social de Marrazes

Código de Ética e Boa Conduta

Código de Ética e Boa Conduta – O que é?

O Código de Ética e Boa Conduta delimita os valores e os princípios éticos em que a instituição, a **AMITEI** (Associação de Solidariedade Social de Marrazes) se compromete bem como, todos os colaboradores e órgãos envolventes da instituição.

A quem se destina?

O cumprimento do respetivo Código destina-se a todos os colaboradores da AMITEI e simultaneamente, a todos os órgãos que atuam representando o nome da instituição. Desta forma, o presente código é aplicado não só a todos os colaboradores, mas igualmente a todos os técnicos, diretores e órgãos da presidência da AMITEI.

Objetivos Principais

O Código de Ética e Boa Conduta da AMITEI caracteriza-se por um documento que detêm um conjunto de princípios delimitam as atividades e os campos de atuação de todos os membros trabalhadores da AMITEI e de órgãos que atuam representando o nome da mesma.

Também procura dar a conhecer aos colaboradores, utentes, famílias dos utentes, entidades públicas e respetiva comunidade de Marrazes quais os princípios e valores base que regem a instituição, AMITEI de modo, a conseguirem-se estabelecer laços de confiança com os serviços prestados pela mesma.

Ainda importa referir, que todas as regras de conduta devem ser clarificadas junto de todos os colaboradores bem como executadas por estes nas suas decisões, nas suas atitudes, nos seus comportamentos com fim a estabelecerem relações harmoniosas no âmbito da AMITEI e em campos de atuação em que representam a instituição.

Aplicação do Código

A implementação e todo o acompanhamento do Código de Ética e Boa Conduta é aceite pelo Presidente e posteriormente, supervisionado pela Direção Técnica.

Deste modo, o apelo para que todo o pessoal cumpra os princípios gerais, a denúncia ou reclamações e ainda interpretações ou esclarecimentos de dúvidas deverão ser efetuados junto da Direção Técnica. Posto isto, caso ocorram situações de incumprimentos, a aplicação de punição ou sanção será executada igualmente pela Direção Técnica de acordo com o regulamento interno e legislação em vigor.

Princípios e Valores - AMITEI

Na AMITEI, a sua principal missão caracteriza-se por prestar serviços que visam a qualidade de vida e bem-estar dos utentes, associados e respetivas famílias. Igualmente procura ser reconhecida como uma instituição de referência no que diz respeito, à prestação de serviços, à criação dos mesmos, à sua proximidade junto da comunidade tendo sempre como valor base – a coesão social.

Por fim, a AMITEI pretende assegurar o cumprimento dos resultados dos requisitos e a melhoria contínua do Sistema de Gestão da Qualidade das respostas sociais para tal, propõe a satisfação das necessidades dos seus utentes e associados através da prestação de serviços eficientes, eficazes e desenvolvimento de proximidade à população.

Valores:



Rigor

Respeito

Honestidade

Cooperação

Solidariedade

Melhoria Contínua

Preservação Ambiental

Rigor: O planeamento, a execução e o acompanhamento da ação são cumpridos com exigência e de forma criteriosa, de acordo com os procedimentos legais e padrões éticos.

Respeito: As necessidades, potencialidades e a satisfação dos utentes/famílias e associados são consideradas e valorizadas, orientando a ação da organização e garantindo os princípios de liberdade e confidencialidade.

Honestidade: Toda a ação da organização é pautada por princípios de transparência.

Cooperação: Os resultados e metas decorrem do trabalho conjunto, quer entre os colaboradores da organização, quer em parcerias com outras entidades e outras partes interessadas.

Solidariedade: Incentivar a partilha para uma melhor coesão social;

Melhoria Contínua: Compromisso com a modernização e a qualidade dos serviços e da organização.

Preservação ambiental: A Instituição, no âmbito das suas atividades, prioriza a proteção do meio ambiental.

Os seguintes valores devem se verificar no campo de atuação dos colaboradores para com:

- **Utentes** – Obrigatoriedade em tratar os utentes com profissionalismo, respeito, dedicação, empatia e eficiência; A garantia da igualdade no tratamento de todos

os utentes, ou seja, a prática de discriminação injustificada não é tolerável; A administração dos serviços deve ser premiada pela qualidade tendo sempre em conta as necessidades básicas dos utentes bem como os compromissos e princípios defendidos pela instituição.

- **Famílias dos utentes e associados** - É pedido aos colaboradores a adoção de uma postura de proximidade, de empatia e simultaneamente de solidariedade para com os familiares dos utentes e das famílias em que lhes é prestado o serviço de apoio domiciliário; Também se pede que exista cooperação no que diz respeito, à prestação de cuidados entre os colaboradores e as respetivas famílias; e por último, a garantia da igualdade sem favoritismos no campo de tratamento para com as famílias e os associados.
- **Colaboradores** – No que concerne, aos colaboradores estes devem selar pelo ambiente harmonioso e respeitável no âmbito das relações que estes estabelecem entre os próprios, isto é, tendo sempre por base o direito de cada pessoa, a dignidade de cada um de modo, a combater a discriminação individual. Porém todo os tipos de discriminações, violências e assédios sexuais serão punidos pela Direção Técnica de acordo, com a legislação em vigor. Ainda é exigido aos colaboradores o máximo de profissionalismo nas suas atividades e no seu campo de atuação. Por fim, os colaboradores devem equilibrar a vida pessoal com a vida profissional de modo, a executarem as suas tarefas com maior competência possível.
- **Voluntários** – Relativamente aos indivíduos que se voluntariam a prestar quaisquer tipos de serviços na AMITEI é lhes exigidos que atuem com empatia, competência, compreensão, solidariedade e cooperação para com os utentes da instituição e com todos os colaboradores da AMITEI. Assim, não são admitidos quaisquer tipos de violência, abusos ou discriminações, sendo estes punidos com sanções no âmbito da legislação em vigor. Também os voluntários estão sujeitos a serem supervisionados e coordenados pelos colaboradores ou órgãos da Direção Técnica.

- **Fornecedores** – No que toca aos produtos fornecidos, estes devem se presar pela qualidade de acordo, com a segurança e higiene na alimentação, em produtos de higiene, em medicamentos, produtos de limpeza, entre outros. Igualmente devem ter em consideração todos as necessidades e especificidades para dar resposta a realidade vivida pelos utentes, no entanto, não deve ser levado em conta privilégios as preferências individuais dos utentes. Por fim, a preservação ambiental é mais uma das causas apoiadas e defendidas pela AMITEI que se reflete na escolha dos seus produtos.

Normas de Conduta dos Colaboradores

- **Relacionamento Interpessoal** – Consciencialização dos princípios de rigor, respeito, honestidade, cooperação, solidariedade, melhoria contínua e preservação ambiental. Neste sentido, as relações interpessoais devem ter por base a harmonia e respeito pelo o outro não esquecendo o respeito pelas hierarquias da instituição; a partilha de conhecimentos e informação devem ser mútua entre os colaboradores de forma, a estimular a melhoria contínua e a igualdade entre os mesmos e o espírito de equipa; bom desempenho e ambiente saudável e amigoso no trato com o pessoal trabalhador e os superiores hierárquicos; seguir as orientações da Direção Técnica de acordo, com os ideais defendidos pela AMITEI e motivar os seus colegas para o mesmo.
- **Relacionamento com Utes, Fornecedores e Outras Entidades** - Os colaboradores da AMITEI assumem como prioridade a satisfação das necessidades e expetativas dos seus beneficiários, utentes, potenciais utentes e parceiros. Estão ainda comprometidos com uma total correção de procedimentos, tanto do lado da Instituição, como dos interlocutores externos, e

obrigam-se a uma atitude de urbanidade no relacionamento com os seus utentes, famílias, beneficiários, fornecedores, e eventualmente com concorrentes da própria Instituição nas suas áreas de intervenção social ou de suporte económico àquelas.

Estão ainda, neste contexto, obrigados e empenhados em contribuir para um elevado padrão de qualidade de serviço, nomeadamente pela prontidão e disponibilidade postas na execução das tarefas a seu cargo.

- **Salvaguarda do Património** - Todos os colaboradores comprometem-se em assegurar a proteção e conservação das instalações da instituição, abstendo-se de lesar ou danificar por incúria ou incumprimento de regras de utilização, quaisquer bens da instituição, tal como devem evitar que outros o façam.
- **Lealdade** – Cabe aos colaboradores o cumprimento de regras, normas e leis aplicáveis à sua atuação, assentado no sentido de responsabilidade, rigor, honestidade, competência e transparência; usufruir dos seus direitos enquanto trabalhador não esquecendo os objetivos da instituição que representa e desta forma, não atuando para benefícios pessoais; Respeitar os valores da AMITEI e deste respetivo Código de Ética E Boa Conduta quer na relações internas como nas externas; identificar irregularidades que ponham em causa o funcionamento e bom nome da AMITEI.
- **Conflitos de Interesses** –evitar situações que possam originar conflitos de interesses nomeadamente, em processos de decisão ou intervenção com os utentes ou suas respetivas famílias. Para assim, não desrespeitar a AMITEI e as entidades que colaborem com a mesma. Posto isto, caso se verifique situações conflituosas estas devem ser relatadas à Direção Técnica; Não executar quaisquer tipos de funções com outras entidades ou instituições para não comprometer o cumprimento das suas tarefas e igualmente não atuando de forma contraditória à missão e valores defendidos pela AMITEI.

- **Segurança e Bem-Estar no Trabalho** - Os colaboradores da AMITEI obrigam-se a cumprir e a induzir os que com eles trabalham, na aplicação das regras e boas práticas de segurança e higiene nos seus locais de trabalho, conforme cada espaço utilizado e aos recursos para tal ao seu dispor. Comprometem-se também a informar os seus superiores hierárquicos da ocorrência de qualquer situação irregular praticada por terceiros, voluntariamente ou por negligência das boas práticas em vigor, e suscetível de poder prejudicar pessoas, instalações ou equipamentos da AMITEI.
- **Compromisso Ambiental** - A AMITEI e os seus colaboradores devem contribuir ativamente para o desenvolvimento sustentável e a preservação do meio ambiente, tanto no interior das instalações como nas suas envolventes, respeitando as ‘boas práticas’ e a legislação aplicável em matéria de gestão ambiental.

Este compromisso envolve não só as suas intervenções de natureza técnica e setorial, mas também a forma como dão uso aos recursos regularmente utilizados (água, energia, combustíveis, materiais de manutenção, e outros) e dão encaminhamento a desperdícios como papel, óleos usados, restos provenientes da confeção alimentar ou de limpeza de árvores, e ainda outros que podem causar poluição ao meio ambiente se não forem devidamente tratados. Assumem igualmente o compromisso de difundir estes princípios, incitando à adoção de tais práticas.

- **Isenção** - Não aceitar pagamentos, ofertas ou benefícios de indivíduos do corpo constituinte da AMITEI ou fora desta para evitar situações ou relações de favorecimentos. Caso algum dos colaboradores receba algum tipo de presente ou cortesia deve ser imediatamente comunicado à Direção Técnica.

Igualmente o colaborador não deve retirar vantagens diretas ou indiretas, pecuniárias ou outras, nas suas respetivas funções procurando atuar com independência em relação aos interesses ou pressões particulares de qualquer natureza, na base do respeito pela igualdade dos cidadãos, utentes de qualquer uma das respostas sociais e/ou seus familiares.

- **Zelo** – O colaborador deve conhecer as normas legais regulamentares e as instruções dos seus superiores hierárquicos, bem como possuir e aperfeiçoar os seus conhecimentos técnicos e métodos de trabalho de modo a exercer as suas funções com eficiência e correção.
- **Obediência** – O colaborador deve acatar e cumprir as ordens dos seus legítimos superiores hierárquicos, dadas em objeto de serviço e com a forma legal.
- **Confidencialidade e Sigilo Profissional** – É imperativo o estabelecimento de relações de confiança, baseadas no respeito e honestidade e simultaneamente, transparência, cordialidade e diligência. Neste sentido, cabe a todos os colaboradores o cumprimento do seu dever profissional de forma a proteger e garantir a privacidade e confidencialidade das informações relativas à Organização, utentes e todas as partes envolvidas. Assim, salvaguardando o respeito pelo consentimento informado.
- **Assiduidade/ pontualidade** – Pede-se ao colaborador que compareça regularmente e continuamente ao serviço dentro das horas que lhe forem designadas.
 Importa referir que para além dos deveres gerais mencionados e entendidos como obrigatórios, todos os colaboradores deverão, a título de voluntariado acharem-se disponíveis para colaborarem com a Instituição, quando necessário, na participação ou realização de eventos, ou efeitos desta natureza, ainda que os mesmos se realizem fora do horário normal, incluindo sábados, domingos ou feriados.
- **Responsabilidade Social** - A AMITEI e os seus colaboradores estão intrinsecamente comprometidos, até pela própria natureza como IPSS, na contribuição para o progresso e bem-estar da comunidade em que se inserem, promovendo e pugnando por um desenvolvimento social sustentável, e envolvendo prioritariamente as faixas sociais que são o escopo fundamental e prioritário da Instituição.

- **Não discriminação** – Não são aceites na AMITEI quaisquer formas de discriminação na contratação, remuneração, acesso à formação, promoção, seleção de utentes ou de fornecedores, nas suas atividades laborais e socioeducativas, parcerias, cessação de contrato ou reforma, com base na raça, nacionalidade, religião, deficiência, género, orientação sexual, idade ou filiação, ou ainda por qualquer outro motivo proibido por lei.

Prevenção e combate à prática de assédio no trabalho

Enquadramento

O presente Código de Conduta tem como intuito prevenir e combater a prática de assédio no trabalho e pretende, nos termos da Lei nº 73/2017, de 16 de agosto, servir de referência aos seus destinatários no sentido de garantir a salvaguarda da integridade moral dos trabalhadores e outros colaboradores, assegurando, designadamente, o direito a condições de trabalho que respeitem a dignidade individual de cada um/a.

A Associação de Solidariedade Social de Marrazes – AMITEI - compromete-se a defender os valores da não discriminação e do combate ao assédio no trabalho. Considera-se assédio todo o comportamento indesejado, sob forma verbal, não-verbal ou física, praticando aquando do acesso ao emprego ou no próprio emprego, trabalho ou formação profissional, com o objetivo ou o efeito de perturbar ou constranger uma pessoa, de afetar a sua dignidade, ou, de lhe criar, um ambiente intimidativo, hostil, degradante, humilhantes ou desestabilizador.

Âmbito de Aplicação e Princípios Gerais

Artigo 1º

Destinatários e âmbito de aplicação

Este Código de Conduta destina-se a todos os membros dos Órgãos Sociais, trabalhadores ou colaboradores (independentemente do vínculo contratual), utentes e quaisquer pessoas que participem nas atividades da AMITEI (doravante referidos como destinatários).

Em particular, todos os trabalhadores da AMITEI devem sentir-se protegidos contra qualquer tipo de assédio praticado sob qualquer forma, incluindo por meios eletrónicos ou outro tipo de comunicação, que possa afetá-los no seu local de trabalho ou em qualquer local em que exerçam funções.

Artigo 2º

Princípios gerais

1. No exercício das suas atividades, funções e competências, os destinatários devem sempre atuar tendo em vista a prossecução dos interesses da AMITEI, no respeito pelos princípios da não discriminação e do combate ao assédio no trabalho.
2. Os destinatários não podem adotar comportamentos discriminatórios em relação a outros destinatários ou a terceiros, com base em quaisquer categorias suspeitas, designadamente a raça ou etnia, o sexo, a orientação sexual, a idade, incapacidade ou deficiência física ou psíquica, opinião pública, ideologia, religião ou crença.

Artigo 3º

Comportamentos ilícitos

1. Estão expressamente vedados os seguintes comportamentos, em si mesmos susceptíveis de configurarem a prática de assédio moral:
 - Desvalorizar e desqualificar sistematicamente o trabalho de colegas ou subordinados;
 - Promover o isolamento social;

- Ridicularizar, de forma direta ou indireta, uma característica pessoal;
- Fazer ameaças de despedimento recorrentes;
- Estabelecer sistematicamente objetivos impossíveis de atingir ou prazos impossíveis de cumprir;
- Atribuir sistematicamente funções estranhas ou desadequadas à respetiva categoria profissional;
- Não atribuir quaisquer funções profissionais, violando o direito à ocupação efetiva do posto de trabalho;
- Apropriar-se sistematicamente de ideias, proposta, projetos e trabalhos de colegas ou de subordinados, sem identificação do autor das mesmas;
- Desprezar, ignorar ou humilhar colegas ou trabalhadores/as, forçando o seu isolamento perante outros colegas e superiores hierárquicos;
- Sonegar sistematicamente informações necessárias ao desempenho das funções de outros colegas ou de subordinados ou relativas ao funcionamento da AMITEI, sendo, no entanto, o conteúdo dessas informações facultado aos demais;
- Divulgar sistematicamente rumores e comentários maliciosos ou críticas reiteradas;
- Dar sistematicamente instruções de trabalho confusas ou imprecisas;
- Pedir sistematicamente trabalhos urgentes, sem que essa urgência seja necessária;
- Fazer sistematicamente críticas em público a colegas de trabalho, a subordinados ou a outros superiores hierárquicos;
- Insinuar sistematicamente que o trabalhador ou trabalhadora ou colga de trabalho tem problemas mentais ou familiares;
- Fazer brincadeiras frequentes com conteúdo ofensivo referentes ao sexo, raça, opção sexual ou religiosa, deficiências físicas, problemas de saúde etc., de outros colegas ou subordinados;
- Transferir o/a trabalhador/a de sector ou de local de trabalho com a clara intenção de promover o seu isolamento;
- Falar constantemente aos gritos ou de forma intimidatória;

- Marcar o número de vezes e contar o tempo que o/a trabalhador/a demora na casa de banho;
 - Criar sistematicamente situações objetivas de *stress* que provoquem no destinatário da conduta o seu descontrolo, designadamente alterações ou transferências sistemáticas de local de trabalho.
2. Estão expressamente vedados os seguintes comportamentos, em si mesmos suscetíveis de configurarem a prática de assédio sexual:
- Repetir sistematicamente observações sugestivas, piadas ou comentários sobre a aparência ou condição sexual;
 - Enviar reiteradamente desenhos animados, desenhos, fotografias ou imagens indesejados e de teor sexual;
 - Realizar telefonemas, enviar cartas, SMS ou e-mails indesejados, de carácter sexual;
 - Promover o contacto físico intencional e não solicitado excessivo ou provoca abordagens físicas desnecessárias;
 - Enviar convites persistentes para participação em programas sociais ou lúdicos, quando a pessoa visada deixou claro que o convite é indesejado;
 - Apresentar convites e pedidos de favores sexuais associados a promessa de obtenção de emprego ou melhoria das condições de trabalho, estabilidade no emprego ou na carreira profissional, podendo esta relação ser expressa e direta ou meramente insinuada.

Procedimento

Artigo 4º

Infrações

1. Sempre que a AMITEI tome conhecimento da violação das disposições constantes do presente Código de Conduta, e no caso de o/a infrator/a ser trabalhador sujeito ao poder disciplinar da AMITEI, será instaurado processo disciplinar, a iniciar-se nos 60 dias subsequentes àquele em que o empregador

ou o superior hierárquico com competência disciplinar tomem conhecimento da infração, nos termos do nº2 do artigo 329.º do Código do Trabalho.

2. A instauração de procedimento disciplinar não prejudica a responsabilidade civil, contra-ordenacional ou criminal a que haja lugar relativamente a quaisquer destinatários do presente Código de Conduta que cometam infrações que àquelas correspondam.
3. Os destinatários do presente Código de Conduta têm o dever de denunciar quaisquer práticas irregulares de que tenham conhecimento, prestando a devida colaboração em eventuais processos disciplinares ou de investigação contra-ordenacional ou criminal pelas entidades competentes.

Artigo 5º

Regime de proteção ao denunciante e testemunhas

1. Será garantido um regime específico de proteção para o/a denunciante e as testemunhas e procedimentos relacionados com situações de assédio.
2. Salvo quando atuem com dolo, é garantida proteção especial aos denunciantes e testemunhas em processos judiciais ou contra-ordenacionais desencadeados por assédio, não podendo os mesmos ser sancionados disciplinarmente até trânsito em julgado da respetiva decisão.
3. Nos termos do Código do Trabalho, presume-se abusivo o despedimento ou outra sanção aplicada para punir uma infração, se esta tiver lugar até um ano após a denúncia ou após outra forma de reivindicação ou exercício de direitos relativos a igualdade, não discriminação e assédio.
4. Os destinatários do presente Código de Conduta que denunciem infrações ao mesmo de que tenham tido conhecimento no exercício das suas funções ou por causa delas não podem, sob qualquer forma, ser prejudicados, sendo-lhes assegurado o anonimato até à dedução de acusação.

Artigo 6º

Responsabilidade da AMITEI

1. A AMITEI é responsável pela reparação dos danos emergentes de doenças profissionais resultantes da prática de assédio, cujos termos serão fixados pelo Governo em regulamentação própria.
2. A prática de assédio pelo empregador ou por algum representante do mesmo, denunciada à Autoridade para as Condições no Trabalho, figurará entre os exemplos de justa causa de resolução do contrato de trabalho por parte do trabalhador.
3. Quando esteja em causa a prática de assédio, fica vedada a dispensa da sanção acessória de publicidade da decisão condenatória.

Artigo 7º

Formalização de denúncias

Nos termos de regulamentação própria, serão disponibilizados e divulgados pela Autoridade para as Condições do Trabalho os endereços eletrónicos próprios para receção de denúncias de assédio em contexto laboral.

Disposições Finais

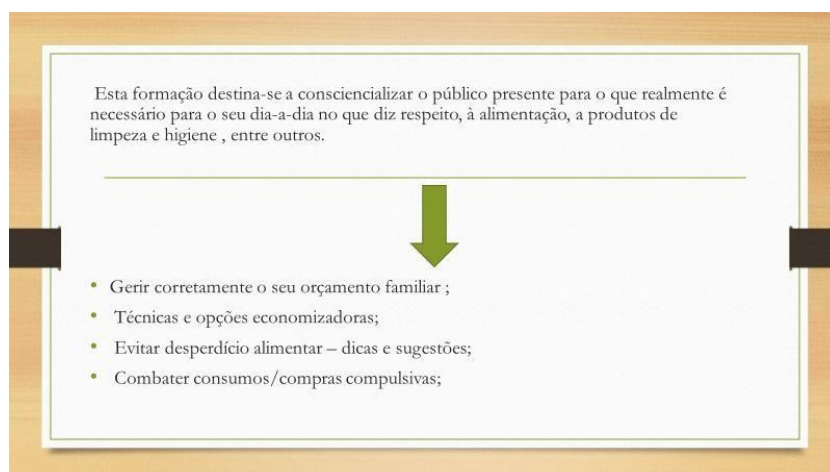
Artigo 8º

Vigência e divulgação

1. O presente Código de Conduta entra em vigor imediatamente após a sua aprovação pela Direção da AMITEI e respetiva divulgação a todos os demais destinatários.
2. O presente Código de Conduta será ainda disponibilizado no sítio de internet da AMITEI.

ANEXO Nº 2

PowerPoint – “Orçamento e Gestão Familiar”



2 – Defina quanto quer gastar:

- ❖ Após a realização da lista de compras (semanal ou mensal) o segundo passo é estipular o quanto pretende gastar.
- ❖ Assim, quando se encontrar no supermercado já tem uma noção do gasto que tem que fazer.
- ❖ Esta técnica de calcular o gasto possível ajuda-o (a) estar ciente até onde o seu dinheiro pode ir

3 – Aproveitar descontos/promoções com inteligência

Por vezes quando um produto/bem alimentar se encontra em promoção não quer dizer que valha a pena !

- ❖ Deve verificar se este investimento compensa ou se é do seu interesse;
- ❖ Para evitar correr o risco de acumular produtos/bens alimentares de que não necessita.

4 – Qual o supermercado mais barato?

- ❖ **A Deco, a Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor,** disponibiliza na sua página da internet um simulador que permite apurar qual ou quais os supermercados mais próximos de si que apresentam os preços mais baixos.

- Nota: ir ao site e fazer a simulação juntamente com a plateia

5 – Evite levar crianças

- ❖ Caso seja possível o mais aconselhável é que faça as suas compras durante os períodos em que não tenha as crianças consigo . Como por exemplo, nas horas de almoço, quando estes estão na escola ou em outros momentos mais disponíveis.

E Porquê?

- ❖ Somente devido ao facto de quando leva as crianças pode ceder a pressões ou pedidos de produtos/bens que não estavam programados, como exemplo, brinquedos. Também outro facto passa por fazer as compras mais descansado(a).

6 – Dispensa organizada e arrumada

Com a dispensa organizada por : produtos lácteos, higiene pessoal, produtos de limpeza, bebidas, massa, arroz , entre outros.



Permite ter uma noção mais esclarecedora dos produtos ou bens alimentares que estão em falta e dos que realmente precisa de comprar !

7 – “ Mãos na massa”

Para dica final incentivamos a nossa plateia a por as “mãos na massa” !

Faça bolos, pão, bolachas, biscoitos, iogurtes ... **miminhos para si** !

Pode achar que não mas sai muito mais barato e tem outro sabor !!!

Nota : Incentivar a plateia a cozinhar com restos de comida através de algumas dicas.

Água

Uma chamada de atenção relativamente à fatura da água, que chega todos os meses, às nossas casas.

- ❖ Verificar se as torneiras da sua casa ficam a pingar . Pois por vezes, por lapso isto acontece e pode provocar contas elevadas na sua fatura. Só por curiosidade uma torneira a pingar representa cerca de seis mil litros anuais em desperdício para além de consumir 16 % do consumo da habitação.
- ❖ Diminuição do consumo de água quente nomeadamente: enquanto toma banho e se ensaboa, lava o cabelo ou barbeia e também quando lava a loiça manter a torneira fechada – isto representa uma poupança de cerca de 50%
- ❖ Também outra dica no que diz respeito à cozinha, utilizar água em que ferveu vegetais e aproveitar a mesma para confecionar uma sopa . Pode guardar esta água no frio por vários dias sem problemas !

Eletricidade

A máquina de lavar a roupa faz os valores da eletricidade e simultaneamente da água dispararem !

Assim, uma dica para rentabilizar e poupar nestes valores é optar por uma tarifa **bi-horária**.



- nesta modalidade, o preço da eletricidade durante a noite e fins de semana é mais barato.

ANEXO Nº 3

O guião da entrevista

Ponto de partida:

1. Será este ambiente, constituído por relações interpessoais; de *“multiparcialidade”*; de emancipação para com os utentes;
2. Reconhecer, a mediação intercultural, no diálogo dos técnicos sociais;
3. Compreender se a presença da mediação intercultural, é realmente identificada e praticável pelos profissionais, no interior da RLIS;
4. Através da descrição, reflexão e autoavaliação dos técnicos sociais, será possível identificar informação ou, reposta para a problemática em estudo - *“A presença da Mediação Intercultural na Intervenção Comunitária.”*

Elementos a entrevistar: A coordenadora da equipa, da Rede Local de Intervenção Social e, mais dois elementos da equipa constituinte: um técnico social, Licenciado em Serviço Social e outro, técnico social, Licenciado em Educação Social.

Nota: A entrevista será realizada em grupo de modo, a estabelecer-se um diálogo aberto e dinâmico, em que todos os elementos, debateram e refletiram, acerca das suas perspetivas e, afirmações. É preciso ter em conta, que a elaboração desta entrevista foi autorizada pela Coordenadora da RLIS, mas foi pedido o sigilo, da realização da mesma e, dos seus depoimentos, por motivos profissionais. A transcrição para o trabalho académico não poderá ser feita.

Local onde se irá realizar: Para assegurar a confidencialidade dos profissionais, o local escolhido será uma esplanada de um café, no centro de Leiria, de modo a não pôr em causa, os postos de trabalho dos técnicos (garantir o anonimato) e, ao mesmo tempo, para criar uma clima relaxante, que estimule a conversa fluída – uma “conversa de café entre colegas”.

Objetivos a apurar:

- a) Verificar se a RLIS, se destina ao assistencialismo na comunidade e, à intervenção comunitária;
- b) Perceber se os técnicos sociais, detêm algum conhecimento científico, para com a mediação intercultural;
- c) Se consideram a mediação intercultural, uma ferramenta de auxílio, para o processo de intervenção social, com os utentes;
- d) Evidenciar o trabalho em rede ou, em parcerias - na observação de campo, demonstrou ser o principal meio de atuação, dos técnicos sociais - como agentes de mediação intercultural.

Questões:

- 1. Como se caracteriza, o trabalho, que é realizado na RLIS?
- 2. O que entende por mediação intercultural? – nesta questão, será disponibilizada três opções de resposta, em que nenhuma estará incorreta, mas sim, todas se completam. No entanto, será necessário, que reflitam acerca de todas, para cada um escolher, com qual detém mais conhecimento e, se assemelha, no âmbito da sua atuação. Esta dinâmica servirá, para os elucidar acerca do que é a natureza da mediação intercultural, caso alguns dos elementos desconheça;
- 3. Considera-se um agente de mediação? – espera-se que os técnicos, racionalizem sobre os seus atendimentos; visitas domiciliárias; encaminhamentos para outras respostas sociais.
- 4. Qual “ferramenta” considera, imprescindível, para o processo de intervenção? – Esta questão remete, para a autoavaliação das suas atuações; será que alguns destes elementos, irá referir a mediação intercultural?
- 5. Como é realizado, o trabalho em rede, com outras entidades? – diálogo explicativo, em que os técnicos, especificam e caracterizam, o ambiente em que atuam, assim como, qual é o seu produto final.
- 6. Quais as parcerias, mais frequentes, na intervenção comunitária

